

7 دليلك الى تطوير شخصيتك

الحوار



كيف تحاور الآخرين...؟

هاني السليمان



دار الإسراء - عمان/الأردن

الحـــوار

كيف تحاور الاخرين؟

إعـداد

هانـــي إبراهيم السليمان



دار الإسراء للنشر والتوزيع

عمان - الأردن

الطبعة الأولى: ٢٠٠٨

رقم الإيداع لدى المكتبة الوطنية (١٩٩٤ / ٨/ ٢٠٠٥)

١٥٣,٦

السليمان، هاني

الحوار:كيف نحاور الاخرين / اعداد: هاني السليمان._ عمان:

دار الإسراء، ٢٠٠٥

ص (٨٨)

ر . إ : (١٩٩٤ / ٨ / ٢٠٠٥).

الواصفات:/ الاتصال الشفهي // الحوار الثقافي.

❖ تم إعداد بيانات الفهرسة الأولية من قبل دائرة المكتبة الوطنية.



دار الإسراء للنشر والتوزيع

عمان / الأردن

جبل عمان، ت: ٤٦١٤٥٩١

العبـدلي ت: ٤٦٢٠٧١١ ص.ب.١٨٢٤٤١

E-mail:Esraa_Jordan@hotmail.com

إهـــــداء

إلــى روح والــدي الطاهــرة

إلى والدتي حفظها الله

وإلى جميع إخوانـي

هاني السليمان

بسم الله الرحمن الرحيم

مقدمة الكتاب:

عندما يحصل تعارض في المصالح ونرغب في التوصل إلى حل مقنع, فإن الطريق الأفضل هو الحوار... ومن أجل أن يكون الحديث بنّاءً, لا بد لنا من أن نتواصل مع الطرف الآخر أولاً ونتفاهم معه بشكل واضح ومثمر...

ثانياً, إن الكل منّا يمتلك قدرات فردية ومهارات أخلاقية يدير بها علاقاته مع الآخرين ويستخدمها في العديد من مواقف المساومة والتفاوض... إلا أن في مواقف الإختلاف أو النزاع التي في الغالب تثير شحنة قوية من الإنفعالات فإننا أحياناً ننسى القواعد الأساسية للتواصل والحوار الهادئ, وفي هذه المحاولة سنسلط الضوء على بعض النقاط الأساسية في هذا الموضوع لنتذكرها عندما ترتفع وتيرة الحديث وتتصاعد حرارة النقاش, وربما تبدأ محاولات الفرض والتحكم والسيطرة على الآخرين.

إن استخدام قواعد التفاهم البنّاء يسهل علينا التفاهم في كل مراحل الحوار أو أكثرها, لأنه يعبّد الطريق للتواصل والإلتقاء.. وفرص الإلتقاء بدورها هي الأخرى توفر لنا مجالات جيدة للتعبير الواضح عن رغباتنا واحتياجاتنا وطموحاتنا, وقد قدّمنا فيما سبق أن التعبير الواضح عن الشعور والهدف يزيد جسور الثقة قوة وتماسكاً, وبذلك نستطيع أن نتجنب العراك ونبدل أجواء المعركة إلى واحات للسلام, نتقرب معها أكثر فأكثر نحو التفاهم والتعاون وتبادل وجهات النظر بشكل حقيقي وصادق... وينبغي أن نعرف قبل كل شيء أنه كلما كان خلافنا مع محدّثنا أعمق, كلما كان التحاور معه أصعب, وكلما كان التحاور أصعب ازدادت حاجتنا إلى تقنيات التواصل المثمر..

وهذا الكتاب أخي القارئ يعطيك بعض الأفكار البناءة والمفيدة التي سوف تستفيد منها بإذن الله تعالى في حوارك مع الآخرين.. والله من وراء القصد...

المعد

هاني السليمان

الحوار المفيد

مقدمة:

يعتبر الحوار من وسائل الإتصال الفعّالة, وتزداد أهميته في الجانب التربوي في البيت والمدرسة, ولأن الخلاف صبغة بشرية فإن الحوار من شأنه تقريب النفوس وترويضها وكبح جماحها بإخضاعها لأهداف الجماعة ومعاييرها, ويتطلب الحوار مهارات معينة, قواعد له إجرائية وآداب تحكم سيره, وترسم له الأطر التربوية التي من شأنها تحقيق الأهداف المرجوّة, إن في ثنايا الحوار فوائد جمّة نفسية وتربوية ودينية واجتماعية وتحصيلية تعود على المحاور بالنفع كونها تسعى إلى نمو شامل وتنتهج نهجاً دينياً حضارياً ينشده كثير من الناس.والقرآن الكريم أولى الحوار أهمية بالغة في مواقف الدعوة والتربية, وجعله الإطار الفني لتوجيه الناس وإرشادهم, إذ فهي جذب لعقول الناس, وراحة لنفوسهم.

إن الأسلوب الحواري في القرآن الكريم يبتعد عن الفلسفات المعقّدة, ويمتاز بالسهولة, فالقصة الحوارية تطفح بألوان من الأساليب حسب عقول ومقتضيات أحوال المخاطبين الفطرية الإجتماعية, وغلّف تلك الأساليب بلين الجانب وإحالة الجدل إلى حوار إيجابي يسعى إلي تحقيق الهدف بأحسن الألفاظ وألطف الطرق, قال تعالى: ﴿ اذْهَبَا إِلَى فِرْعَوْنَ إِنَّهُ طَغَى ۝ فَقُولا لَهُ قَوْلاً لَيِّناً لَعَلَّهُ يَتَذَكَّرُ أَوْ يَخْشَى ﴾ [طه:٤٣-٤٤].

وقوله تعالى في موقف نوح عليه السلام مع ابنه: ﴿ وَهِيَ تَجْرِي بِهِمْ فِي مَوْجٍ كَالْجِبَالِ وَنَادَى نُوحٌ ابْنَهُ وَكَانَ فِي مَعْزِلٍ يَا بُنَيَّ ارْكَبْ مَعَنَا وَلا تَكُنْ مَعَ الْكَافِرِينَ ۝ قَالَ سَآوِي إِلَى جَبَلٍ يَعْصِمُنِي مِنَ الْمَاءِ قَالَ لا عَاصِمَ الْيَوْمَ مِنْ أَمْرِ اللَّهِ إِلاَّ مَنْ رَحِمَ وَحَالَ بَيْنَهُمَا الْمَوْجُ فَكَانَ مِنَ الْمُغْرَقِينَ ﴾ [هود:٤٢-٤٣], هذا وقد ورد ذكر الحوار في أكثر من موضع في القرآن الكريم في مواقف للدعوة والتربية.

والسطور الآتية تدور حول الحوار, ما هيّته وهدفه وأهميته ومقوّماته وكيفيته وفوائده التربوية, لزيادة الرصيد المعرفي في التربية للمرشدين والمعلمين والآباء والأمهات, راجين أن تعمّ الفائدة الجميع.

هدف الحوار:

لكل حوار هدف، وهو الوصول إلى نتيجة مرضية للطرفين، وتحديد الهدف يخضع لطبيعة المتحاورين، إذ أن حوار الأطفال غير حوار المراهقين أو الراشدين، وبذلك فقد يكون الحوار لتصحيح بعض المفاهيم وتثبيت العقيدة في نفوس الراشدين، وقد يكون لتهذيب سلوك معين أو رفع مؤشر التحصيل الدراسي أو بناء أسرة. وقد يكون الحوار من قبل الأب مثلاً من أجل تمثل القدرة في تطبيق الحوار، فيكون محاوراً جيداً ليقتدي به أبناؤه ويتشرّبوا سلوكه، وقد يستخدم المرشد الطلابي في المدرسة أو والد الطفل الحوار من أجل التفريغ الإنفعالي ليشعر المحاور الصغير بالراحة في ثنايا الحوار. إذن فالأهداف متعددة للعلاج والبناء.

أهمية الحوار:

يعد الحوار من أحسن الوسائل الموصلة إلى الإقناع وتغيير الإتجاه الذي قد يدفع إلى تعديل السلوك إلى الحسن، لأن الحوار ترويض للنفوس على قبول النقد واحترام آراء الآخرين، وتتجلى أهميته في دعم النمو النفسي والتخفيف من مشاعر الكبت وتحرير النفس من الصراعات والمشاعر العدائية والمخاوف والقلق، فأهميته تكمن في أنه وسيلة بنائية علاجية تساعد في حل كثير من المشكلات.

كيف يمكن أن يكون الحوار مفيد:

- تحديد الهدف من الحوار وفهم موضوعه، والمحافظة عليه أثناء الحوار، إذ أن من شأن ذلك حفظ الوقت والجهد وتعزيز احترام الطرف الآخر.
- التهيؤ النفسي والعقلي والإستعداد لحسن العرض وضبط النفس، والإستماع والإصغاء والتواضع، وتقبّل الآخر، وعدم إفحامه أو تحقيره، والتهيؤ لخدمة الهدف المنشود بانتهاج الحوار الإيجابي البعيد عن الجدل وتحري العدل والصدق والأمانة والموضوعية في الطرح مع إظهار اللياقة والهدوء، وحضور البديهية ودماثة الأخلاق والمبادرة إلى قبول الحق عند قيام الدليل من المحاور الآخر.
- عدم إصدار أحكام على المتحاور أثناء الحوار حتى وإن كان مخطأً لكي لا يتحول الموقف إلى جدال عقيم لا فائدة منه.
- محاورة شخص واحد في كل مرة ما أمكن دون الإنشغال بغيره أثناء الحوار حتى يلمس الإهتمام به، فيغدو الحوار مثمراً ومحققاً لأهدافه.

- إختيار الظرف الزماني والمكاني ومراعاة الحال، على أن يختار الوقت والمكان المناسبين له ولمحاوره على حد سواء وبرضى تام، وعلى المحاور أن يراعي حالة محاوره أيضاً، فيراعي الإرهاق والجوع ودرجة الحرارة وضيق المكان والإضاءة والتهوية بحيث لا يكون الحوار سابقاً لطعام والمحاور جائع، أو أن يكون الحوار سابقاً لموعد الراحة والمحاور يفضل النوم، أو يكون الحوار في وقت ضيق كدقائق ما قبل السفر، أو وقت عمل آخر أو أثناء انشغال الطالب المحاور بشيء يحبه أو في وقت راحته أو في زمن مرهق له كزمن انصراف الطلاب إلى منازلهم نهاية اليوم الدراسي أو أثناء تمتعهم بوقت فسحتهم المدرسية.

إن الحوار يجب أن يراعي مقتضى حال المحاورين من جميع الجوانب النفسية والإقتصادية والصحية والعمرية والعلمية ومراعاة الفروق الفردية والفئة العمرية مع الإيمان بأن الإختلاف في الطبيعة الإنسانية أمر وارد.

اغرس القواعد بجوهرية
في كيفية الحوار منذ الطفولة

- الإستماع الإيجابي, وهي طريقة فعالة في التشجيع على استمرارية الحوار بالإيجابية, وهي تنمي العلاقة بين المتحاورين, والإستماع الإيجابي أثناء محاورة الطفل أمر هام, حيث يعني أن يكون المحاور بكل عواطفه نحو ما يقوله ذلك الطفل (قبول المشاعر مهما كانت) بل والتجاوب مع حركاته وتعبيراته غير اللفظة, وهذا من شأنه الوصول إلى حلول مُرضية لمشكلات الطفل, وسيصبح الإستماع الإيجابي سلوكاً مكتسباً بالقدوة. ويحتاج الإستماع الإيجابي إلى رغبة حقيقية في الإستماع تخدم الحوار, وفي ذلك تعلّم الصبر وضبط النفس, وعلاج الإندفاعية وتنقية القلب من الأنانية الفردية, وفي ذلك تربية للأولاد على الجرأة وغرس الثقة في نفوسهم بإعطائهم الفرص للتعبير عن مشاعرهم, وتنمية قدراتهم وتحقيق ذواتهم. والإستماع الإيجابي يؤدي إلى فهم وجهة نظر الأخرين وتقديرها ويعني مساحة أكبر في فهم المشاعر.
- حسن البيان يحتاج المحاور إلى فصاحة غير معقدة الألفاظ, وإلى بيان دون إطالة أو تكرار, فتكون العبارات واضحة ومدعومة بما يؤكدها من الكلام الطيب والشواهد والأدلة والأرقام وضرب الأمثلة. ومن البيان تبسيط الفكرة (إن كان المحاور طفلاً) وإيراد الحكايات الداعمة لاستثمار الإهتمام واستنطاق المشاعر مع تقديرها, ومواصلة الحوار حتى يتحقق الهدف. ومن البيان أيضاً عدم السرعة في عرض الأفكار لأن ذلك يُعجز الطفل فلا يستطيع الملاحقة, وكذا عدم البطء كي لا يمل. ومن البيان ترتيب الأفكار بحيث لا تزحم الأفكار في ذهن المحاوَر, خاصة الصغير, فيضطرب إدراكه. وعلى المحاور ألا ينشغل بالفكرة اللاحقة حتى ينهي الفكرة الأولى, وعليه ألا يظن أن أفكاره واضحة في ذهن محاوره كما هي واضحة في عقله هو, وعلى المحاور أن يعرف متى يتكلم ومتى ينصت, ومتى يجيب بالإشارة, وعليه استخدام نبرة صوت مرحة وهادئة, وعليه أن يتحكم في انفعالاته حتى لا تسقط على الصوت أثناء الحوار, وعليه أن يغضض من صوته وأن يتذكر دائماً أن الحجة الواهية لا

يدعمها أي صوت مهما علا, فالحجة القوية غنية بذاتها عن كل صوت, ولا بأس بشيء من الطرفة والدعابة الكلامية والرواية النادرة التي تجذب المحاور, مع وزن الكلمة قبل النطق, وكذا الحذر من الاستطراد, ومن التبيان ألا يتعجل المحاور الردّ قبل الفهم لما يقول محاوره تماماً.

- يحتاج المحاور إلى الجاذبية, وتقديم التحية في بدء الحوار, وأن يبدأ بنقاط الإتفاق كالمسلمات والبديهيات, وليجعل البداية هادئة حنونة, تقدر المشاعر عند الأطفال, وليبدأ مع المحاور الطفل بمواضيع شيّقة يحبّها, أما مع الراشدين فلتكن البداية منطقية عقلانية, وإذا لم يجد المنطق والبرهان فليعمد إلى التودد والإحسان مع المراهقين والراشدين. وعلى المحاور أن يمازح الشخص الذي يحاوره مهما كان فظاً, وأن يظهر احترامه وأن يضع نفسه مكانه وأن يعامله على هذا الأساس, إن من شأن البدء بنقاط الإتفاق والبدء بالثناء على المحاور الآخر امتلاك قلبه وتقليص الفجوة وكسب الثقة بين الطرفين, وتبني جسراً من التفاهم يجعل الحوار إيجابياً متصلاً, أما البدء بنقاط الخلاف فستنسف الحوار نسفاً مبكراً.

يحتاج المحاور إلى جعل فقرة الإفتتاح مسترعية انتباه المحاور, وعليه أن يحاول أن يكون الحديث طبيعياً مبنياً على الفهم, وأن يعي الهدف المراد الوصول إليه من حوارهما.

- على المحاور أن لا يستخدم كلمة «لا» خاصة في بداية الحوار, ولا يستعمل ضمير المتكلم «أنا» ولا عبارة «يجب عليك القيام بكذا..» ولا عبارة «أنت مخطئ, وسأثبت ذلك..».
- على المحاور أن يستخدم الوسائل المعينة والأساليب الحسية والمعنوية التي تساعده على توصيل ما يريد كالشعر وضرب الأمثال والأرقام والأدلة والبراهين وخاصة للراشدين مع تلخيص الأفكار والتركيز على الأكثر أهمية.
- ضبط الانفعالات «لا تغضب» توجيه نبوي, فعلى المحاور أن يكون حكيماً يراقب نفسه بنفس الدرجة من اليقظة والإنتباه التي يراقب فيها محاوره, وعليه إعادة صياغة أفكار محاوره وتصوراته وقسمات وجهه ورسائل عينيه, وعليه ألا يغضب إذا لم يوافقه محاوره الرأي.
- عدم إعلان الخصومة على المحاور كي لا يحال الحوار إلى جدل وعداء.

- مخاطبة المحاور باسمه أو لقبه أو كنيته التي يحبها, مع عدم المبالغة في ذلك.
- الإجابة بـ«لا أدري» أو «لا أعلم» إذا سئل المحاور عن مسألة لا يعرفها, وفي ذلك قدوة صالحة للأولاد, وفيه شجاعة نفسية بعدم التستر على الجهل الشخصي.
- الإعتراف بالخطأ وشكر المحاور الآخر على تنبيهه للمحاور الأول حتى وإن كان المحاور صغيراً, وقد يبدو ذلك صعباً في نظر البعض أمام الأولاد ولكن التعلم بالقدوة من أكبر الفوائد التربوية.
- على المحاور التذكر في كل لحظة أنه يحاور وليس يجادل خصماً, وأن يتذكر عند محاورة الأولاد أن ذلك الحوار أشد من موج البحر في يوم عاصف, فإن لم يكن رباناً ماهراً للحوار يمنع الإستطراد ويتجنب تداخل الأفكار, غرقت سفينة الحوار في بحر النقاش والجدل العقيم.
- على المحاور ألا يضخم جانباً واحداً من الحوار على حساب جوانب أخرى.
- على المحاور ألا يتعالى بكلمة أو بإشارة أو بنظرة.
- على المرشدين أن يفرقوا بين الحوار وبين الجلسة الإرشادية وفنياتها, مع توظيف الحوار لخدمة الأهداف الإرشادية.
- على المحاور أن يتذكر دائماً أن الحوار المحمود هو الذي يحق الحق, ويبطل الباطل.

الحوار التربوي

في البيت والمدرسة:

لعل ما يدعو إلى الحوار مع الأولاد (بنين وبنات) داخل المدرسة والبيت هو الإيمان بهدف نبيل وهو تحقيق التقبل عن طريق التواصل اللفظي وغير اللفظي مع الأولاد، وهذا يتحقق عن طريق الحوار الإيجابي الذي يتيح فرصة لنمو الأولاد، وبناء شخصياتهم بعيداً عن اللوم والحكم المتسرع والتوجيه الجاف وغرس الكبت والعداء في نفوس الأولاد. إن الإختلاف بين البشر أمر وارد والحوار المحمود من شأنه تقريب وجهات النظر والتوصل إلى حل وسط يرضى به المحاورون.

فوائد الحوار التربوي:

- يعزز استراتيجيات بناء العلاقات الإيجابية بين الوالدين والأولاد من جهة وبين الأولاد ومنسوبي المدرسة من جهة أخرى، حيث يؤكد الإحترام المتبادل والتقبل ونبذ الصراع.
- يبني ويعزز ثقة الأولاد بأنفسهم ويؤكد ذواتهم وينمّي استقلاليتهم، ويشجعهم على اتخاذ قراراتهم بأنفسهم، وهذا أهم أهداف التوجيه والإرشاد الطلابي.
- يدرب الأولاد على تقبّل الإختلاف مع الآخرين وأن ذلك لا يُعدّ تهديداً لهم.
- يدرّب الاولاد على تحقيق وتقرير مبدأ القيم المقبولة، فهو مناخ ممتاز لتعديل السلوك.
- ينمي المبادرة والمنافسة وحب الإكتشاف، فهو تنمية للروح الإجتماعية حيث يساعد في التغلب على الخوف الإجتماعي والخجل، ويعطي مناعة ضد ذلك مستقبلاً.
- يظهر الحوار للآباء والمعلمين والمرشدين بشكل صريح أو بشكل إسقاطي، ما يعانيه الأولاد من مشاعر عدائية أو قلق أو خوف أو صراعات نفسية وإحباطات وكبت، وهذه فرصة يجب أن تنتهز لعلاج تلك المشكلات ودعم النمو الإنفعالي واستنطاق المشاعر والتنفيس ومن ثم العلاج، وهذا صلب العملية الإرشادية.
- يساعد الأولاد على تصحيح أخطائهم بأنفسهم بالإقتناع نتيجة التعلم.

- يساعد على رفع مؤشر التحصيل الدراسي, حيث يفرغ كثيراً من المكبوتات, كما أن ما يسقطه من فلتات اللسان قد يوظف إرشادياً مما يدعم التحصيل الدراسي إيجابياً.
- يساعد الطالب على اكتساب أصدقاء جدد قد يهدونه إلى ما فيه خير.
- الحوار يدعم فعالية التوجيه والإرشاد, إذا أن المقابلات الإرشادية تستهل بالحوار, كما أن المقابلة تستخدم فنيات (مهارات) أساسية كالإصغاء والإستماع والنظر والصوت والأسئلة... الخ, وهذا يتم في الحوار الإيجابي أيضاً.
- تعليم المحاورين الشجاعة النفسية في القبول عند ظهور الدليل من المحاور الآخر.

توظيف الحوار تربوياً:

على المربين من الآباء والأمهات والمرشدين والمعلمين أن يراعوا النقاط التالية:

- أن يكونوا قدوة صالحة يُحتذي بها في الحوار وتطبيق أصوله.
- إتخاذ الوسائل المعينة في تعديل السلوك, وعدم التركيز على جوانب القصور لدى الأولاد وعدم نقدهم وتحقيرهم.
- إعطاء الفرصة بشكل أكبر للأولاد للمحاورة والتشجيع على ذلك, لأن كثرة كلام الأب تقلل فرص استماع الولد إلى الكلام.
- على المربين تحرّي الصدق في طرحهم أثناء الحوار وفي سلوكهم دائماً وعدم التناقض الإنفعالي.
- على المربين انتهاج النهج العلمي التربوي السليم في التعامل مع الأولاد.
- على المربين أن يجعلوا الجو المحيط بالأولاد جواً ودياً دافئاً بعيداً عن التسلط أو التسيّب, جواً يسوده فهم المشاعر وتقديرها وتنميتها, وتوظيف التفاعلات المنطقية المقبولة, ومن شأن ذلك تحقيق النمو الشامل والتركيز على التواصل الإيجابي المبني على التقبل بصفته أهم قاعدة لإنشاء علاقة إيجابيةٌ في ضوء التواصل اللفظي وغير اللفظي البنّاء.
- على الوالدين التخلص من الشعور بالدونيّة عندما يتحاوران مع أولادهما.

- المحاولة الجادة من قبل المربين للتعرف عن طريق الحوار على الدوافع الداخلية لسلوك الأولاد في البيت والمدرسة, ومن ثم إشباع حاجاتهم وعلاج مشكلاتهم.
- على المربين تقديم الثواب الفوري, والإستمرار في التعزيز عندما يمارس الأولاد الحوار.
- على المربين التنبّه لطبيعة الحوار, إذ أن حوار الصغار يتطلب الدخول في علاقة تفاعلية تشاركهم نفس المشاعر وفق الإصغاء والتقبّل والتشجيع على التعبيرعن المشاعر ليستمر المحاور الصغير في قول المزيد دون توجيه أو دون اللجوء إلى المنطق العقلي, أما حوار المراهقين فهو مزيج مما ذُكر, وتوظيف المنطق العقلي معاً, مع التذكر أن الهدف بنائي.
- علىالمربين أن يوجّهوا الأولاد إلى انتهاحج الأسلوب القرآني في الحوار.
- على المربين أن يتذكروا أن الحوار وسيلة تربوية فعّالة في الإقناع, وبالتالي تغيير الإتجاه نحو الأمور ومن ثم تعديل السلوك وفق النسق المراد.
- تعليم الأولاد بالقدوة, أن يقول أحدهم «لا أدري» عندما لا يعرف الإجابة, وذلك في ثنايا الحوار معهم.

لإنهاء الحوار بطريقة تربوية مثمرة, يجب ألا يُنظر على أنه هناك خاسر وربحان أو فرض سلطة وأوامر فقط.

هل تريد أن تكسب القلوب؟

تلعب العواطف والمشاعر والأحاسيس الدور الأساسي والأعمق في هندسة وبناء العلاقات الإنسانية بين الناس, ولذا فكلما نمت قدرة الإنسان على حسن التعامل مع هذه العواطف والمشاعر والأحاسيس زادت قدرته على غزو قلوب الآخرين والتأثير فيها.

والنبي ﷺ يضرب لنا المثل والقدوة في ذلك, فقد كان أقدر الناس على التعامل مع هذه المشاعر بما منحه الله من حسن الخلق وطيب النفس حتى كان ﷺ أعمق الناس أثراً في قلوب من عايشوه, بل وفي نفوس من سمعوا عنه دون أن يروه.

وهذا عروة بن مسعود الثقفي يصف لقريش ما رآه من حب الصحابة للنبي ﷺ فقال: «أي قوم, والله لقد وفدت على الملوك ووفدت على قيصر وكسرى والنجاشي, ووالله ما رأيت ملكاً قط يعظمه أصحابه كما يعظم أصحاب محمد محمدا».

وهكذا ينبغي أن يكون كل داعية صاحب أثرٍ عميق في نفوس من حوله حتى يستطيع أن يؤثر في سلوكهم وأخلاقهم وعباداتهم.. الخ.

وإسهاماً منّا في مساعدة الإنسان على أن يكون صاحب أثر عميق وفعال فيمن حوله, نقترح في السطور التالية بعض الوسائل التي نرجو أن تكون له عوناً في امتلاك نفوس من حوله وإمالة قلوبهم ومد جسور المودة والألفة والتواصل معهم...

١. إبتسامة صادقة ووجه بشوش:

فالإبتسامة الصادقة والوجه البشوش يعبران عن عاطفة جيّاشة صادقة داخل النفس, هذه العاطفة تحرك الوجدان وتهز المشاعر, فترى أثرها نوراً يضيء وجه صاحبها, حتى ليكاد وجهه ينطق بما في القلب من ودٍّ وحبٍّ للآخرين, فتنجذب القلوب إلى هذا الوجه البسّام وتشعر الأرواح بألفة وودٍّ معه.

فالإبتسامة المشرقة على وجه طلق كفيلة بأن تفتح مغاليق النفوس وأن تنفذ إلى أعماق القلوب. وقد كان النبي ﷺ صاحب ابتسامة لا مثيل لها, حتى قال عنه عبد الله بن الحارث ﷺ: «ما رأيت أحداً أكثر تبسّماً من رسول الله ﷺ» رواه الترمذي بسند حسن.

والإبتسامة الصافية الصادقة لا تفتح لنا قلوب الناس فقط, ولكن تمنحنا أيضاً ثواباً يُضاف إلى ميزان حسناتنا كما أخبرنا بذلك النبي ﷺ حين قال: «تَبَسُّمكَ في وجهِ أخيك لك صدقة» رواه الترمذي بسند حسن.

٢. حُسن الهندام:

فجمال الهيئة وحسن الهندام وطيب الرائحة من الأمور التي تساعد الإنسان على كسب قلوب الآخرين, لأن النفس بطبيعتها تميل وتنجذب إلى كل جميل.

وفي هذا يقول النبي ﷺ : «إنَّ الله تعالى جميلٌ يحب الجمال ويحب أن يرى أثر نعمته على عبده..» رواه ابن حبان بسند صحيح.

ويقول عمر بن الخطاب ﷺ: «إنه ليعجبني الشاب الناسك نظيف الثوب طيب الريح».

وقال عبد الله بن أحمد بن حنبل عن أبيه: «إنّي ما رأيت أحداً أنظف ثوباً ولا أشد تعهداً لنفسه رساربه وشعر رأسه وشعر بدنه, ولا أنقى ثوباً وأشده بياضاً من أحمد بن حنبل».

٣. بذل المعروف وقضاء الحاجات:

فبذل المعروف من أهم الوسائل التي يتستطيع بها الإنسان أن يأسر قلب من يدعوه, وعن دور بذل المعروف وقضاء الحاجات في كسب ود القلوب, يقول الشاعر:

أحسن إلى الناس تستعبد قلوبهم   فطالما استعبد الإنسانَ إحسانُ

وبذل المعروف لأهله لا يفتح لنا قلوب الناس فقط, ولكن يمنحنا أيضاً الفرصة للفوز بعظيم أجر المولى سبحانه وتعالى, كما بيّن ذلك النبي ﷺ حين قال: «أحب الناس إلى الله تعالى أنفعهم للناس, وأحب الأعمال إلى الله تعالى سرور تدخله على مسلم, أو تكشف عنه كربة, أو تقضي عنه ديناً, أو تطرد عنه جوعاً, ولأن أمشي مع أخي في حاجةٍ أحب أليّ من أن أعتكف في هذا المسجد (يعني مسجد المدينة) شهراً, ومن كفَّ غضبه ستر الله عورته, ومن كظم غيظه ولو شاء أن يمضيه أمضاه ملأ الله قلبه رضى يوم القيامة, ومن مشى مع أخيه في حاجة حتى يثبتها له أثبت الله قدمه يوم تزول الأقدام» رواه الطبراني بسند حسن.

٤. حسن الإنصات:

فحسن الإنصات يلبي حاجة هامة لمن يحيطون بالإنسان, ألا وهي تطلّعهم إلى من يستمع إليهم, وحسن الإنصات أيضاً يحمل في طياته رسالة قلبية تعبر عن الإحترام والتقدير والمحبّة للمتحدث, وهذا بدوره يمد جسور المودة والألفة بين القلوب ويعمّق المحبة بينها. ويضرب لنا أحد الصالحين المثل والقدوة في حسن الإنصات للآخرين والعناية بخطابهم بغض النظر عن محتواه, فيقول: «إن الرجل ليحدثني بالحديث فأنصت له كأنّي لم أكن سمعته, وقد سمعته قبل أن يولد, فأُريه أنّي إنما سمعته الآن منه».

٥. الكلام الطيب الليِّن:

فالكلام الطيّب الليّن من أعمق الوسائل أثراً في إمالة قلوب الآخرين وكسب ودها, ولذا نجد المولى عزّ وجلّ يوصينا بأن ننتقي أطيب الكلمات وأن نختار أجمل الألفاظ وأرق العبارات عند حديثنا مع الآخرين, وذلك في قوله سبحانه وتعالى: ﴿وَقُلْ لِعِبَادِي يَقُولُوا الَّتِي هِيَ أَحْسَنُ﴾ [الإسراء: ٥٣].

ويدعونا النبي ﷺ إلى الإلتزام بذلك التوجيه القرآني, بل ويرغبنا في التمسك به حين قال: «الكلمة الطيبة صدقة» رواه البخاري.

٦. تفقّد الأحوال ومتابعتها:

ومن الأمور التي تدخل السرور على النفس وتزيد الألفة بين القلوب أن يجد الإنسان من يتفقد أحواله ويسأله عنها ويتابع أخباره, ففي هذا تعبير عن جميل العناية والإهتمام به, ما يورث المحبّة والودّ بين هذين القلبين, وها هو النبي ﷺ يتابع أخبار أصحابه ويتفقد أحوالهم رغم ما يتحمله من أعباء وتبعات عظام كما يحكي سيدنا جابر بن عبد الله فيقول: تزوجت امرأة في عهد رسول الله ﷺ, فلقيت النبي ﷺ فقال: «يا جابر, تزوجت؟» قلت: نعم, قال: «بكر أم ثيب؟» قلت: ثيب, قال: «فهلا بكراً تلاعبها؟» قلت: يا رسول الله, إنّ لي أخوات, فخشيت أن تدخل بيني وبينهن, قال: «فذاك إذن» رواه مسلم.

٧. المخالطة والتباسط:

كذلك مِنَ الأمور التي تنمي الألفة والمودة والحب بين القلوب أن يكون الإنسان مخالطاً لمن يدعوه متباسطاً معه متواضعاً له, كما علّمنا ذلك النبي ﷺ فيما يحكيه عنه أنس بن مالك ﷺ حين قال: إن كان النبي ﷺ ليخالطنا حتى يقول لأخٍ لي

صغير: «يا أبا عُمير، ما فعل النُغَيْر» رواه البخاري، والنغير طائر صغير كالعصفور.

ومن المجاملات المقترحة التي يمكن للداعية أن يخالط فيها من يدعوهم لتزداد الألفة بينهم، الإجتماع على الطعام، المشاركة في لعب رياضة جماعية معاً السفر معاً... الخ.

٨. «تهادوا تحابوا»:

للهدية أثر عجيب وعميق في نفوس من نهاديهم، فبها يزول ما بين النفوس من جفاء ووحشة، وبها ترق القلوب وتصفو النفوس وتزداد المودة والألفة، ويعمق الحب وتوثق الروابط، ولهذا يوصينا النبي ﷺ بأن يهادي بعضنا بعضاً فقال: «تهادوا تحابوا».

وفي عميق أثر الهدية في النفوس يقول الشاعر:

هدايا الناس بعضهم لبعض تولد في قلوبهم الوصالا
وتزرع في الضمير هوى وود وتكسبهم إذا حضروا جمالا

٩. سلام يجلبه المحبة:

إلقاء السلام من الوسائل التي تقرّب النفوس، وتزيد الألفة، وتشيع الحب والمودة كما علمنا النبي ﷺ حين قال: «أولا أدلكم على شيء إذا فعلتموه تحاببتم، أفشوا السلام بينكم» رواه مسلم.

١٠. المناداة بأحب الأسماء:

فمناداة الإنسان بالإسم المحبب إليه يفتح قلبه ويشرح صدره ويدخل السرور على نفسه، وفي هذا يقول عمر بن الخطاب ﷺ حينما تحدّث عن الأمور التي تقرّب النفوس وتمنحها حبّا متبادلاً: «.... وأن تناديه بأحب الأسماء إليه».

١١. حسن الصلة بالله تعالى:

فحسن الصلة بالله تعالى من أهم وأعمق وأصدق الوسائل التي يمكن للداعية أن يستخدمها في كسب قلوب الآخرين، لأن القلوب بين إصبعين من أصابع الرحمن يقلبها كيف يشاء، فمن أراد أن يكسب ودّها فليقترب إلى من بيده هذه القلوب، وفي هذا يقول النبي ﷺ : «إنّ الله تبارك وتعالى إذا أحب عبداً نادى جبرريل: إن الله قد أحب فلاناً فأحبُه، فيُحبّه جبريل، ثم ينادي جبريل في السماء: إنّ الله قد أحب فلاناً فأحبّوه، فيُحبّه أهل السماء، ويوضع له القبول في أهل الأرض» رواه البخاري.

حديث العيون

لقد تغنّى بجمالها الشعراء، وتبادلها الأحبة واستغلها الحسّاد، إنها نظرات العيون..

أحياناً ترى أشخاصاً تحبهم بعد طول غياب، فترى في أعينهم فرحة اللقاء، وكما يقال: «عيناه ترقص من الفرحة»، وأحياناً أخرى تقابل أشخاصاً يحاولون مجاملتك بابتسامة صفراء، لكنّ أعينهم تفضحهم وتبدي ما يخفون، فالعين مرآة الروح، كما يقول المثل الأجنبي القديم: (بعض الأصدقاء لا يجيدون التعبير عن مشاعرهم شفاهة، لكن ذوي المشاعر المرهفة يفهمونهم من أعينهم)، وقديماً قال الإمام الشافعي عن صاحبه وحبيبه:

مرض الحبيب فعدته فمرضت من حزني عليه
جاء الحبيب يزورني فبرئت من نظري إليه

والآن أيها الإنسان، أين تكون نظرات عينيك وأنت تخاطب الناس؟ وكيف يكون وقعها عليهم؟ أرنا ماذا يمكن أن تفعله عين المؤمن، وإنّ بإمكانك أن تقنع مستمعيك بعينيك كما تقنعهم بكلماتك، وأن تريهم في عينيك مدى اقتناعك بفكرتك، وبعينيك أيضاً يمكنك أن تقيس درجة انتباه مستمعيك، وتلحظ تركيزهم من أعينهم.

في غزوة تبوك، تخلّف سيدنا كعب بن مالك وصاحباه رضي الله عنهم، وبالرغم من تنفيذ العقاب والتعزير للثلاثة الذين خلّفوا، فإن كعب بن مالك يحكي ويقول: «وأمّا أنا فقد كنت أشد القوم وأجلدهم – أي الثلاثة الذين تخلفوا عن الغزوة– فكنت أخرج وأشهد الصلاة مع المسلمين، أطوف الأسواق ولا يكلمني أحد، آتي رسول الله ﷺ وهو في مجلسه فأسلّم عليه، فأقول في نفسي: هل حرك شفتيه برد السلام أم لا؟ ثم أجلس قريباً منه، فأسارقه النظر، فإذا أقبلت على صلاتي أقبل إليّ، وإذا التفت نحوه أعرض عني»، فالرسول ﷺ استخدم لغة العيون حتى مع المعاقبين، إنها لغة الحب والعتاب في وقت واحد.

كيف يمكنك استخدام عينيك بفاعلية أمام مستمعيك؟

١. اعرف جيداً ما الذي ستقوله، حتى لا تصرف جهدك الذهني إلى تذكر ترتيب الأفكار والكلمات، وذلك يحتم عليك التحضير الجيد والتدريب الكافي.

٢. ابنِ ممرّاً بصرياً متصلاً بينك وبين المستمعين, وتذكر أنه مهما كبر عـــدد المستمعين فإن كل مستمع منهم يريد أن يشعر أنك تكلمه هـــو شخصـــياً, وتستطيع أن تحقق ذلك بالطريقة البسيطة التالية:

أثناء حديثك, اختر شخصاً معيناً وانظر في عينيه حتى تبني بينك وبينه خــط اتصال بصري [من ٥ إلى ١٠ ثوان, أي ما يوازي جملة واحدة تقريبـــاً] ثـــم انقـــل بصرك إلى شخص غيره. وهذا شيء يسهل حدوثه نسبيّاً بالنسبة للأعداد الصـــغيرة, أما إذا كنت تتحدث إلى مئات أو آلاف, فهذا أمر مستحيل بالطبع, وفي هذه الحالـــة اختر فرداً أو فردين من كل قطاع وابن جسراً بصرياً بينهما, وبالتالي سيشعر كـــل فرد أنك تكلمه هو مباشرة.

٣. لاحظ رجع الصدى البصري, فأثناء حـــديثك يســـتجيب لـــك مســـتمعوك برسائلهم غير اللفظية الخاصة, فيجب أن تكون عينـــاك نشـــيطتان حتـــى تلتقط هذه الرسائل, وتعرف ما التصرف الذي سيُبنى على هذا الأســـاس. فإن كان رد فعلهم إيجابياً فما عليك إلا أن تستمر فيما أنت عليه, ولتبشـــر بنجاحك, ولتحاول توطيد صلتك بمن استجابوا لك بصرياً بـــأن تخصـــهم بابتسامة خاصة ونظرات أعمق.

أما إن كانت انطباعاتهم (ردود أفعالهم) سلبية, فلتنظر ما السبب في ذلك؟ فإن كان سبباً خارجياً عن إرادتك فحسبُك الله. أما إن كان السبب منك, فلتحاول أن تغيّر من نبرة صوتك, أو تضيف بعض المرح والدعابة إلى حديثك, أو بعض القصـــص والأشعار, ولتراقب الأعين, وأي الموضوعات كان أشدهم جذباً لانتباههم. وإن كان في مظهرك شيء يشتت انتباههم فلتحاول إصلاحه إن أمكن ذلك.إن لغة العيون لغة موحدة يفهمها كل الناس مهما كانت أوطانهم وأجناسهم وألسنتهم, فلنحـــرص علـــى تعلمها.

آداب أخرى للحوار:

ومما لا شك فيه أن للحوار الناجح الصحيح أثر فعّال في نفـــوس المـــدعوّين سواء على الجانب المعرفي أو الوجداني أو السلوكي.

وللحوار إطار من الآداب نعرض لك بعضها فيما يلي:

١. تذكر النية الصالحة في الحوار, وعدم تحويله إلى جدال أو مـــراء, فلســـنا ندخل الحوارات على أنها معارك يجب أن ننتصر فيها ونفحم من أمامنـــا,

ولكننا ندخلها لبيان الحقيقة, وما دام الأمر كذلك فالجدال والمراء لا مكان لهما في حواراتنا. أن نفيد ونستفيد, وإلا فعلى الحوار السلام.

٢. أكدّ على نفسية الكسب للجميع.

٣. إلتزم المصداقية في الحديث, فمن البديهي لكي يكون الحوار ناجحاً أن يكون صادقاً ولا مجال فيه للكذب أو الخداع.

٤. الهدوء وخفض الصوت ضروريان,فقد قال تعالي: ﴿وَاقْصِدْ فِي مَشْيِكَ وَاغْضُضْ مِنْ صَوْتِكَ إِنَّ أَنْكَرَ الأَصْوَاتِ لَصَوْتُ الْحَمِيرِ﴾ [لقمان:١٩] ورفع الصوت دليل على ضعف الموقف, وكما يقول الشاعر:

ضعاف الأسد أكثرها زئيرا وأصرمها اللواتي لا تزيرُ

٥. أعط الآخرين حقهم وفرصتهم في التعبير عن آرائهم وحسن الإستماع لهم.

٦. إلتزم الموضوعية في الحديث وعدم التحيز لآراء شخصية, واحترام الرأي الآخر, فالله سبحانه وتعالى خلقنا مختلفين ولم يخلقنا سواء في التفكير.

هذا في الآداب العامة للحوار والمناقشة, ولكي يصبح حديثك مؤثراً, يقدم لك الأستاذ محمود إسماعي هذه النصائح:

أخي الكريم..

- من الأفض دائماً اختيار طريقة النقاش والحوار والإقناع بدلاً من طريقة إلقاء الأوامر. لأن الأولى لها بريق لا يقاوم.
- استخدم أكبر قدر من الحواس على قدر استطاعتك بدءاً من الصوت ومستواه ونغمته وسرعته, إلى استخدام الإيماءات والإشارات وحركة الجسم والأعضاء, لأن ذلك سيساعدك في تحقيق هدفك ويساعد المستمع في الفهم والإستيعاب بدرجة أكثر.
- إبدأ حديثك بالمواضيع التي يهتم بها المستمعون, واختر أقربها إليك, وأظهر تأييدك لها, ثم تسلسل في الجوانب المشتركة والإيجابية, ولا تبدأ بالناقط الخلافية, وعندما تنتقل للمجال الأوسع لا تطلب منهم أن يتخلوا عن قناعاتهم بصورة مباشرة, ثم رتب العوامل المعارضة من الأقل تأثيراً إلى الأكثر تأثيراً.

- دع المستمع يشعر أن الفكرة فكرته، لأن الإنسان يعتز بالأراء التي يتوصل إليها بنفسه، وإن نجحت في ذلك فإن المستمع سيتولى الدفاع عن الفكـرة التي اقتنع بها بنفسه.
- أثناء الحديث لا تخرج عن الموضـوع الأصـلي ولا تفـرط فـي شـرح التفاصيل لأن ذلك يؤدي بالمستمعين إلى الشرود والملل.
- تجنب التطويل، لأن الدراسات تشير إلى أن مدى تركيز المستمع يقل بعـد الخمسين دقيقة الأولى، وتذكر أن قوة الحديث مرتبطة بتنقيته من الحشـو والمعاني السطحية والتافهة، وكذلك التركيز على المضمون.
- تقديم الحجج المؤيدة أو المعارضة يكون أكثر فاعلية في نجـاح الإتصـال وإقناع المستمعين إذا كان مستواهم مرتفعاً، لأن ذلك قد يتيح لهم فـرص المقارنة، أما مع المستويات الأقل تعليماً فيكتفي بعرض جانبٍ واحدٍ مـن الموضوع.
- يمكن كلما كان الحديث يعبر عن حاجات واهتمامـات المسـتمعين فـإنهم يصبحون أكثر استعداداً للإستماع إليه مـدة أطـول ويعطونـه انتبـاههم ويتذكرون الكثير مما يقول المتحدث ويحترمونه ويقدرون ذكاءه وكفاءته، ومن الممكن أن يفقد المتحدث كل هذا عندما يتخطى أو يتجاهل اهتمامات المستمعين.
- ينبغي استخدام الإستمالات العاطفيـة والإسـتمالات المنطقيـة، وتصـلح الإستمالات المنطقية في الغالب لأنها تعطي نتائج أفضلَ مـن العاطفيـة، ويتوقف استخدام المتحدث لأي نوع منهما يتوقف على نوعية المسـتمعين ومستواهم الثقافي والإجتماعي..
- استخدم عملية التكرار في بعض نقاط الحديث للمساعدة في عملية الإقنـاع، المهم ألا يصل المتحدث بالمستمع إلى الملل أو الشعور بالضيق.
- تجنب تكرار الألفاظ اللاإرادية بين الجمل والتي تشكل لوازم للبعض، مثـل «أنا أقصد كذا، هل أنتم معي؟» وكذلك تجنب تكرار الحركات، بان تلتـزم جانباً واحداً في نظرك أو حركة معينة بيدك.
- استخدم وسائل التأثير المختلفة، ولا تقتصر على وسيلة واحدة، أي أن تدعم أقوالك أثناء الحديث بالأيات القرآنية والأحاديث النبوية والأمثال والحكـم والشعر، لأن هذه أحكام لها صفة المصداقية لدى المسـتمعين، وخرجـت عن دائرة المناقشة والإثبات، وبالتالي ستعطي تأثيراً قوياً لأقوالنا، وتضفي

عليها المتعة, غير أنه لا ينبغي ألا نحشرها حشراً أثناء الحديث وإنما بتلقائية في سياق تدفق الحديث حتى يظهر الحديث بشكل غير مشوّه.

- لاحظ استجابة المستمعين وردود أفعالهم وآراء الآخرين تجاهك, حتى يمكنك تدعيم الإيجابيات والوقوف على السلبيات التي يمكن تلافيها في الأحاديث القادمة.
- احرص على أن تجعل مستمعيك مشاركين في موضوع الحديث.
- كثيرٌ من المتحدثين يعتمد على اقتناعه الشخصي بما يقوله وينسى أن وظيفته إقناع الآخرين, وعليه ألا يُفاجأ عندمات يكتشف أن المستمعين إليه لم يقتنعوا بما يقول.
- من الأفضل إذا أخطأت أن تُسلّم بخطئك حتى لا تستمر في الدفاع عن الخطأ, والتسليم بالخطأ يجعلك لا تفقد مصداقيتك أمام مستمعيك ويجعلك تستعيد قيمتك وبشكل أكبر.

أما النصائح التي يقدمها لك للتعامل مع المعارضين:

- قناعة المتحدث بضرورة استئناس المعارضة – إن صح التعبير– بدلاً من تدميرها, وهذه خطوّة هامة في البداية للتعامل مع المعارضة.
- المتحدث المتميز هو الذي يحافظ دائماً على الخيط الذي بينه وبين المعارضة ويضع لنفسه حدوداً لا يتجاوزها معه.
- من الضروري العمل على مواجهة محاولات المعارض لإثارة المتحدث بهدوء الأعصاب والإبتعاد عن مهاجمة المعارض أو العصبية, حتى يفوّت عليه الفرصة التي يتمناها المعارض.
- ليس من الضروري أن كل من قاطع الحديث يكون معارضاً, لأن كثيراً من المستمعين لا يعتمدون المعارضة, وعلى المتحدث التأكد من هدف المقاطع قبل اعتباره معارضاً.
- عندما يبدأ المتحدث الإجابة على سؤال المعارض بالإتفاق معه على بعض النقاط يستطيع أن يخفف من حدة معارضته, ويزيد ذلك من فرصة المتحدث في إقناع المستمعين إلى خطأ المعارض في النقاط الأخرى.
- عند تفنيد حجج المعارض من الأفضل أن يبدأ المتحدث بالحجج الأضعف ويقضي عليها بقوة حتى يهيئ المستمعين لرفض بقية الحجج الأخرى.

أحياناً وليس دائماً يكون تجاهل المعارض أو عدم الرد عليه من أفضل الوسائل التي يلجأ إليها المتحدث. ه

- من الضروري أن يتجنب المتحدث تسفيه رأي المعارض أو احتقاره أو إثارته.
- على الداعية أن يحترم الأطراف الأخرى التي يحاورها, أيّاً كانت ديانتها واتجاهها.
- من الإنصاف أن يبدي المحاور إعجابه بالأفكار الصحيحة والأدلة الجيدة والمعلومات الجديدة التي يوردها الطرف الآخر ويسلم بها.

تقنيات الحوار البنّاء.. والتفاهم المثمر

أساسيات التفاهم:

من الواضح أن التعاطي مع الآخرين فن وعلم قائم بذاته, وحيث أن التعــاطي يقوم بالأخذ والعطاء, أو قل الكلام والإستماع إلى الكلام وبعبارة موجزة:

أن الكلام المثمر والتفاهم الجيد هو الذي يعتمد على معادلة متوازنة في الأخذ والعطاء, والإسماع والإستماع.

وسنذكر ببعض النقاط الأساسية التي لها تأثير في فرض التفاهم على الحوار, ففي الإسماع – ونحن نتحدث- إذا أردنا أن نجعل كلامنا نافذاً إلى قلــب مســتمعنا, وحديثنا مؤثراً فيه ينبغي أن نلتزم بجملة أسس منها:

١. تحدّث إلى المستمع لا عنه, أي لا تقيّم..

٢. لا تعمّم, أي اجعل كلامك في عيّنات معينة لا الكل.

٣. لا تقدّم نصائح وإرشادات.

٤. تحدث بصراحة وعبّر عن مشاعرك ومخاوفك وطموحاتك.

٥. قبل وأثناء الكلام ميّز بين المسائل الجوهرية والثانوية.

لا تقيّم في كلامك:

غالباً ما تنجرّ المحادثات إلى التعبير عن المواقف تجاه القضايا المختلفة, وهذا أمر طبيعي, ولكن الأمر الذي ينبغي تجنبه دائماً هو أن نعبّر عــن رأينــا بصــيغة التقييم والحكم, فإن هذا من شأنه أن يثير حفيظة الطرف الآخر, ويجــرح مشــاعره وربما يحسسه بانتهاك الكرامة, الأمر الذي يدفعه باتجاه رد فعل معــاكس, وربمــا عنيف يحول دون مواصلة الحوار, وذات مرة أطلق أحد المحاورين حكمــاً تقييميّــاً تجاه مستمعه إذا قال له:

- إنك جديد في تجاربك ولم تنضج بعد, وهذا أمر ينقصك, فينبغي عليــك أن تتعلم أولاً ثم تأتي للحوار معي!!.
- إنك لا تفهم هذه الأمور والأفضل أن لا تتحدث فيها!!.
- حقاً إنك لا يمكن الإعتماد عليك!!.
- أنك واطي المستوى وغير مسؤول!!.

وواضح أن مثل هذه الطريقة في المحادثات تحفّز عند المستمع مكامن الغضب وتوقظ عنده الشعور بلزوم رد الفعل الدفاعي, وهو رد فعل قد يكون طبيعياً بما أننا بشر حيثما نشعر بانتهاك كرامتنا.

صحيح أحياناً نصادف محاورين لهم من المرونة وسعة الصدر والمهارة ما يعينهم على تجاوز هكذا حالات إلا أن الأعم الأغلب لا يملكون هذه السماحة والصبر, فيثورون ضدّنا وبالتالي سيكون إمكان التفاهم فضلاً عن التعاون والتنسيق في خبر كان.

وليس هذا فقط بل سينعكس الأمر على الموضوع الأصلي للمحادثات, وربما يتحول مجرى الحديث إلى صراع شخصي, وينحرف الكلام حتى يصبح موضوع الإجتماع ثانوياً, وهذا بالتأكيد ليس الهدف الذي دخلنا من أجله للإجتماع.

من هنا يتضح أن النقد والتقييم للآخرين ليس دائماً صحيحاً, بل وفي الكثير من الأحيان يضر ولا يفيد لأنه يقلب الود إلى توتر, والتفاهم إلى عراك, وربما يجدّد جروحاً جئنا من أجل تضميدها, لذا يُقترح أن نستبدل التقييم بتغذية معلوماتية تتضمن شرح آراءنا ومشاعرنا وطموحاتنا وتوقعاتنا إزاء سلوك الطرف الآخر, فمثلاً يمكن التعبير هكذا:

- لا شك أن مجال عملك يحتاج إلى المزيد من الخبرة وطول النفس, وأرجو الله أن يساعدك على التوفيق فيه..
- بالرغم من النجاحات الكثيرة التي حققتها في عملك إلا أن هناك العديد من المجالات بحاجة إلى مواصلة وتجارب جديدة.
- من الطبيعي أنك ملتفت إلى أننا كبشر نخطئ ونحتاج إلى التعلم دائماً حتى نتمكن من أن نحقق طموحاتنا وأهدافنا..

وأنت تلاحظ أن هذا التعبير في نفس الوقت يتضمن نقل الرأي بصورة مباشرة وإيجابية يدفع الطرف الآخر إلى المزيد من المنطقية ويحثّه باتجاه المزيد من المعلومات والتجارب بلا تجريح ولا خدش, وفي نفس الوقت قد يستبطن بعض الإشارات إلى جهات النقض.

لا تعمّم.. ولا تفسّر

كثيراً ما نواجه أُناساً يتحدثون بطريقة قاسية لأنهم يعممون بكلامهم, أو يطلقون تصريحات تحتوي على بعض الظلم والإجحاف بحقوق الآخرين, إنهم يطلقون كلامهم بشكل كلّيات واسعة وعامة وشاملة لا يوجد فيها للإستثناء مجال. وتجد المفردات التالية «أبداً, دائماً, بشكل عام, كل, ...»هي الأكثر استخداماً في تصريحاتهم.

إن من الواضح أن هذه الكلمات حينما تدخل في جمل تتضمن تقييماً يقرب إلى العنف والقسوة أكثر منه إلى المرونة, وهو من شأنه أن يثير حفيظة طرفين في الغالب.. طرف الحديث, والطرف الثالث الذي شمله الحكم بلا أي ذنب.

ومن أقرب الشواهد على عدم صحة هذا الأسلوب من الكلام أنه سرعان ما ينتقض بموجبة جزئية واحدة أو سالبة جزئية وبه تبطل دعواه وحجته, كما يقول المناطقة.

إن معظم الناس يتأثرون بشكل سريع حينما يسمعون تقييمات معممة تمسهم بشكل وبآخر خصوصاً إذا كانت مجحفة بحقهم. كما أن الموضوع الأساسي الذي عقد من أجله الحوار سرعان ما سيخرج عن المواضيع الأصلية وينحرف جانباً إلى الهوامش, وربما يتحول إلى نزاع شخصي أيضاً, وبذلك تكون وبسبب عدم مراعاتنا لأساليب الكلام المنصفة والتصريحات المنطقية, نكون قد فقدنا الحل العقلاني الذي يُرضي الطرفين, وهذا فضلاً عن فتح جبهات جديدة تدخل ضدّنا لصالح الطرف الآخر, كل ذلك بسبب كلام غير مدروس وحكم قطعي كلّي لا يقبل الإستثناء.

وكأمثلة قريبة إلى هذه التصريحات المثيرة, نقول:

إذا قال لك أحد محادثيك: «إنك في عمرك كله لم توفَّق لإنجاز عمل واحد ناجح!!» ماذا سيكون رد فعلك؟

- إنك دائماً عصبي المزاج ولا تحب الصديق؟؟
- إنك في كل خطواتك ارتجالي وغير مستعد للتحاور؟؟

وهكذا, إذا قال لك إنك دائماً تنجح في مشاريعك, وأنت تعلم أنك قد ارتكبت بعض الأخطاء ووقعت في بعض الفشل, ماذا سيكون تصورك تجاه هذا المعمم؟

إنك ستتصور أنه إما يبالغ في أحكامه أو قليل الخبرة, بحيث يستنبط نتيجة كلية من تجربة واحدة أو اثنتين. ومن الواضح أيضاً أن كل مستمع محايد في

الحوار سيجد أن في كلامه الكثير من الإجحاف بحق الآخرين. والأنكى من هذا إذا أطلقنا كلاماً لا يشمل محدثنا فقط بل يمس الآخرين بلا ذنب منهم ولا خطيئة مثلاً:

- الجماعة الفلانية كلّها مصلحية وأنانية.
- رجال المؤسسة التي تعمل فيها غير مخلصين.

إن هذا النوع من الحديث سيقلب عليك الكثير من الأصدقاء, وربما يضمهم إلى الجبهة الأخرى, وهذا أمر أنت لا تريده ولم تكن تحسب له حسابه قبل إطلاق التصريح, إلا أنك بعد كلامك المجحف تشعر بأنك فقدت الكثير.

فإذا كنا مهتمين بالتواصل والتفاهم مع الأطراف الأخرى, وبل وحتى في التعامل مع الآخرين سواء الأصدقاء أو الخصوم - دائماً- ينبغي أن نلاحظ جوانب الكلام ونعمل من أجل أهدافنا بطرق معقولة ومدروسة, ونضع لألسنتنا ضوابط وحدود حتى نتمكن أن نحقق أهدافنا مع أرباح كبيرة.

لا تقدم نصائحك وأنت تحاور

أحياناً ونحن نحاور، نجرّ الطرف الآخر إلى الإنغلاق والتضايق من الحوار ثم الإنسحاب منه، أو المعاندة من حيث لا نريد وربما لا نشعر.

فإذا أخذنا نستنتج من كلام محدثنا استنتاجات سريعة ونأخذ بتفسير كلامه قبل فهمه بالشكل المطلوب والدقيق فإن هذا يزعجه، وربما يشدّه نفسياً وينتهي الأمر به إلى تعطيل المحاورة.

فمثلاً لو وكنت في مجلس مشترك مع بعض الأخوة والاصدقاء لك وحدثت محاورة بين اثنين من الأخوة، فقال أحدهم للآخر:

- إنني في الغالب لا أبعث رسائلي إلى الأهل والأصدقاء، ولا أتصل معهم تلفونيا، وهذا قد... الخ.

فبادر الآخر:

- هذا يعني أنك رجل كسول ولا تحترم مشاعر الآخرين!!

وفي مثال آخر، قال أحدهم:

- طلب مني فلان الخدمة الفلانية، إلا أني لم أوفق.. الخ.

فردّ آخر عليه:

- لأنك مصلحي، وإذا كانت الخدمة في مصلحتك لأنجزتها.

أنظر، مثل هذه الإستنتاجات لو كانت معك وأنت تجد لك عذرك فيها ولك تفسيرك الصحيح لها، كيف كنت تشعر تجاه محدثك؟ إن هذا الأسلوب في الغالب ينحى بأجواء المحاورة إلى التوتر والإنزعاج ويقلبها إلى منازعات شخصية فيها من التشفي أكثر مما فيها من التعاطي والأخذ والرد، وليس هذا فقط، بل ربما سيعطي للطرف الآخر بل وللحضور في مجلس الحوار انطباعاً سلبياً يجعلهم ينغلقون عليك ولا يحبذون محاورتك أو التواصل معك. وما تفقده من جرّاء هذا الإرتجال والتسرع في إطلاق الأحكام كثير وباهظ.

احترام تجارب الآخرين

والملاحظة الأخرى التي ينبغي أن نلتفت إليها في الحوار، هي احترام تجارب الآخرين ومشاعرهم.

إن كل إنسان يحترم آراءه الشخصية ويقدر الحلول والقرارات التي توّصل إليها بنفسه، وربما يتصورها هي أفضل من غيرها وأنجح، لذا ينبغي أن لا نظهر بأسلوب المعلّم أو الناصح لمحدثينا، لأن هذا الأسلوب من شأنه أن يستفزهم ويمنع من التواصل معهم وأحياناً يجعل ما تطرحه من حلول هوامش وإن كانت هي الأفضل بالفعل.

البعض يتحدث هكذا:

- كان عليك أن تتصرف كذا وكذا..
- لماذا تصرّفت هكذا؟
- لماذا لم تتخذ ذلك الاسلوب؟

إن هذا الأسلوب قد ينفع في العديد من الموارد، إذا طلب منك النصيحة والمشورة، وأما في مواقع المحادثات والمحاورات فهذا أمر قد يتضمن التجريح، أو يفهم على أنك تتعالى على الآخرين، وتدّعي أنك الأفهم والأعلم، وهذا من شأنه أن يسدّ أبواب الحوار، ويمنع من الوصول إلى الحل، إذن لنتجنب النصائح والتوجيهات والتعليم والإرشاد ونحن نخوض الحوار، ولا ينبغي أن نتسرع في الحكم على الآخرين وكأننا قد فهمنا الأمر أو نفهمه أكثر، لأننا كثيراً ما نزيد المشكلة بدلاً من حلها، أو ننحرف عن موضوع المحادثات الأصلية إلى مواضيع جانبية لا تهم في صحيح البحث، وهناك نقطتان لهما الدور الفاعل في تنشيط التحاور واستثماره:

الأولى: التمييز الكافي بين المسائل الجوهرية التي عقد الحوار لأجلها من تلك الهامشية، لتركيز الإنتباه على الأساسي الذي له دخل في صميم الحوار دون غيره.

الثانية: هي الصراحة والبساطة في الحديث (وقد تحدثنا عنها مفصلاً في العدد السابق) فإن لها الدور الكبير في تماسك جوانب الحديث والتواصل الفعّال بين أطرافه.

هذا بعض ما يرتبط بفن الكلام الذي يراد التواصل به مع الآخرين.

فن الإستماع

وأما فن الإستماع، فإن له مبادئه وأساسياته التي تغنيه بالنتائج الطيبة أيضاً. وما لم يجمع الحوار طرفيه معاً (الإسماع والإستماع) فإنه قد يخرج عن أهدافه ويصبح مشكلة بحد ذاته.

عن علي ﷺ: «عوّد أُذنك حُسْنَ الإستماع ولا تصغِ إلا إلى ما يزيد في صلاحك استماعه..»، و«من أحسن الإستماع يعجّل الإنتفاع».

وسُئل أحد أنجح رجال الإدارة عن أهم قدرة يمتلكها رجل الإدارة الناجح فقال: عليه أن يتقن الإصغاء. وأضاف بأنه يتمنى أن يؤسس مدرسة يسميها مدرسة الإصغاء الفعّال، ليدخلها كل من يريد أن يتولى عملاً يتطلب منه أن يدير مجموعة من الناس.

ويرى البعض أيضاً أن أهم قدرة يتطلبها حل الصراعات بمختلف أنواعها هي الإصغاء. إلا أننا قد لا نبالغ إذا قلنا أن هذه القدرة هي من أكثر القدرات إهمالاً عند الناس وخصوصاً عندما يقعون في خلافات مع الآخرين، فإننا في الغالب نجد أن أطراف النزاع يحبّون أن يتحدثوا من الزاوية التي تهمّهم، ويشكون ظلامتهم ويثيرون الجوانب التي يمكن أن تصبّ في كسب الأطراف الأخرى إلى جهتهم، وقليل منهم ذلك الذي يبحث عن الإستماع إلى ما يقوله الآخر بالضبط وماذا يريد؟

إن الكثير منّا ينسى أن الحوار يُبتنى على جهتين: إبداء الكلام والإستماع إليه، ولا يتم الحوار إلا بهما معاً، فإن الكلام وحده لا يجدينا نفعاً ولا يوصلنا إلى الكثير، ومن الصعب أن نجعل الآخرين يقتنعون بصحة آراءنا، بل لا بد من كلام واستماع أيضاً، أن تقول ما لديك وتسمع ما عليك، بل وربما تضيع كثير من المنافع التي نجنيها من الإستماع إلى الآخرين إذا أهملنا الإصغاء.

ذكر أفلاطون منذ قديم الأيام ثلاثة أسباب رئيسية مسؤولة عن إعاقة التفاهم بين الناس وهي:

١. الإصرار على إثبات صواب وجهة نظرهم مهما كان الثمن.
٢. تغيير موضوع الحديث.
٣. عدم القدرة على الإستماع.

وإن التجارب أثبتت أن القدرة على الإستماع أداة رئيسية للوصول إلى تفاهم مثمر وخاصة في مراحل النزاع.

وفي الواقع أنها تلعب دوراً كبيراً في تخفيف الميول العدوانية عند الأطـراف في لحظات التوتر والإنفعال. إن بعض من لا يستمع إلى الآخرين يعاني من أزمات كثيرة وخسائر كبيرة في النتائج لأن من يستمع بانتباه إلى محدثه محاولاً فهمه وفهم حاجاته سيكون أبعد من الخطأ في التقييم والإنصاف.

إن البعض في حالة التوتر يتصور أنه الوحيد على الحـق والآخـرين علـى باطل، مما يجعله يمارس نمطاً من السيطرة على الآخرين وإفحامهم علـى حسـاب الحقيقة، وهذا أمر مرفوض عندنا جميعاً.

إن الكثير من الوسطاء المتخصصين فـي حـل الخلافـات وإدارة الأزمـات يؤكدون على فن الإستماع، ويعدونه طريقاً فعالاً وأساسياً يسهّل على الناس تحديـد مصالحهم وأهدافهم والتعبير عن مشاكلهم بوضوح وهدوء، لأنه في الغالب يحمينـا من الوقوع في شراك الأحكام المسبقة والأفكار المبيّتة والإنفعالات الحارة.

إذن من أجل أن يشعر الطرف الآخر في الحوار بأنه قد نال ما يرضـيه مـن الإحترام والتقدير ينبغي أن تشعره أنك تستمع إليه وتحاول أن تفهم ما يريد، وتقـدّر إحساسه واهتمامه بذلك، وهذا أمر يتطلب منك أن تراعي عدّة أمور من أهمها:

١. أن تمنحه الوقت الكافي والفرصة السانحة للتعبير عن نفسـه وطموحاتهـا وعن مشكلاته وهمومه دون أن تقاطعه أو تهبّ في وجهه في كل صغيرة وكبيرة.
٢. أن تضبط نفسك كثيراً لكي لا تتسرع في طرح رأيك وإبداء وجهة نظرك قبل أن تستمع إليه بشكل جيد، إن التأني في التعبير في إبداء الرأي يـدل على احترامك لنفسك ولرأيك وللآخرين. فإن الصبر وضبط النفس يزيـد في أواصر الثقة ويجعلك جديراً بالإحترام كشخص وكصاحب رأي، وهو يتضمن دعوة واضحة وصريحة للتفاهم والتعاون البناء.
٣. إن ضبط النفس ليس فقط يفرض الإتفاق على الخلاف بل هو فرصة ثمينة لنا لمعرفة الكثير من المعلومات المهمة عن الطرف الآخر، كما يقدح فـي ذهننا العديد من الأفكار التي قد تساهم في بلورة الرؤية أكثـر وتنضـيج الحل، كما يعطينا فرصـة سـانحة لأن لا نتصـرف بتـأثير العواطـف والإنفعالات في حين نفقد هذه الفرصة الثمينة إذا صـار اهتمامنـا بـأن نتحدث بكلامنا ونصرف الوقت في كلامنا نحن.

إذن علينا أن نعرف أننا عندما نركز انتباهنا لما يقوله الطرف الآخر ونحـاول فهمه فهماً جيداً فإننا سنملك مفاتيح الحل ومفاتيح الإدارة بشكل فعّال، ونكون أقـدر

على سد أبواب الخلاف أو ممارسة الضغوط عليه لإقناعه أو لإثبات أن الحق كلّـه أو بعضه معنا. فإذا أردنا أن نهتم بتواصل مثمر وتعاون بنّاء مع الآخرين فلنحاول قدر إمكاننا أن نركز على كلامهم وأن نكون مستمعين قبل أن نكون متكلمين. وأن لا نقاطع حديث الآخر ولا نهب في وجهه. فإن الإصغاء مثل الكلام. وسيلة ناجحة لاستيعاب الآخرين والوصول إليهم.

إن بعض الناس يُدخل نفسه في مطبّات من موقع ضعف في حين كان بإمكانه أن يدخلها من موقع قوة لو صبر قليلاً. إن من ينشر آراءه بمبادرات سريعة يكون قد هدر أفكاره - في الغالب- أو أوقع نفسه في أخطاء. لا يكفي الإعتذار أو التراجع لإصلاحها. فإن من يصغي أولاً يكون - في الغالب- في موقع أفضل في التأثير والبلورة من ذلك الذي يتكلم أولاً ثم يصغي. ولا يخفى عليك أن الإصغاء يعني الصمت الهادف الذي يقرنه التأمل والتفكير. وهو من أبرز سمات الأنبياء والأولياء وغيرهم من أصحاب الشخصيات القوية.

وقد قيل سابقاً: «إن الصمت باب من أبواب الحكمة. إن الصمت يكسب المحبة. إنه دليل على كل خير».

«بكثرة الصمت تكون الهيبة».

«الصمت يكسبك الوقار ويكفيك مؤونة الإعتذار».

«الصمت روضة الفكر».

«إلزم الصمت يستنير فكرك».

«أكثر صمتك يتوفر فكرك ويستنير قلبك ويسلم الناس من يديك».

وقد ورد في الأثر قولهم: «إذا رأيتم المؤمن صموتاً فادنوا منه. فإنه يلقي الحكمة».

وكذلك: «دليل العاقل التفكر. ودليل التفكر الصمت».

إذن. الصمت والإصغاء والإستماع فضيلة. ومن أسمى الفضائل إذا تضمن التدبر والتفكير في معالجة الأمور والأخذ بأحسنها.

ويمكنك أن تجرب نفسك وأنت تحضر الإجتماعات أو تتعامل مع الناس في إجراء إتفاق أو حل مشكلة أو رفع خصومة أو إصلاح أو تتضيح رؤية أن لا تبدأ أولاً بنشر آراءك والتعجّل فيها. بل تأنّ قليلاً وتدبّر حتى تستوعب الموضوع جيداً وتتناوله بالنظر والتفكير من جوانب عدّة. ثم ابدأ بالدخول في الموضوع بهدوء ورويّة. فستجد أنك قلت الصواب أو بعضه. وحققت الكثير مما لم تكن تقدر على تحقيقه فيما لو تعجلت أو تناولت الموضوع بلا دراسة كافية.

العلاقة الزوجية
قول معروف ومغفرة

الناظر في كتاب الله المسطور - القرآن الكريم- يرى أن العلاقة بين الزوجين شأنٌ ليس بالهيّن, الأمر الذي استدعى توجيهات متوالية تتناول إشارات عامة, وأحياناً تفصيلية, ترشد إلى طريق إدارة العلاقة الزوجية إقتصادياً واجتماعياً وجنسياً, ثم جاءت سنة للرسول ﷺ في أقواله وأفعاله لتضيف وتعطي المسألة بُعداً أوسع وأشمل, وعندما أتأمل في قوله سبحانه: **﴿ وَمِنْ آيَاتِهِ أَنْ خَلَقَ لَكُمْ مِنْ أَنْفُسِكُمْ أَزْوَاجاً لِتَسْكُنُوا إِلَيْهَا وَجَعَلَ بَيْنَكُمْ مَوَدَّةً وَرَحْمَةً إِنَّ فِي ذَلِكَ لَآيَاتٍ لِقَوْمٍ يَتَفَكَّرُونَ ﴾** [الروم:٢١] أجد أن هذا التفكر في طبيعة هذا السكن وتلك المودة والرحمة ضروري, خاصة مع السير والنظر في كون الله سبحانه, وسنن الحياة الإجتماعية, وكلها تمثل كتابه المنشور المنظور, عندها نجد أموراً كثيرة تتطلب دراسة, وأهمها: الحوار والتشاور بين الزوجين.

وبدايةً نحسب أن هذا التشاور والحوار هو أهم مظاهر السكن والمودة والرحمة, فهو المدخل للتفاهم, وتجديد الحب, والعون على تخطي المشكلات, واستمرار الحياة الزوجية, أما غيابه فهو المدخل للتخاصم, والتدابر والشقاق.

والقرآن الكريم يذكر التراضي والتشاور بين الزوجين في أمور إرضاع الأطفال وفطامهم **﴿ وَالْوَالِدَاتُ يُرْضِعْنَ أَوْلادَهُنَّ حَوْلَيْنِ كَامِلَيْنِ لِمَنْ أَرَادَ أَنْ يُتِمَّ الرَّضَاعَةَ وَعَلَى الْمَوْلُودِ لَهُ رِزْقُهُنَّ وَكِسْوَتُهُنَّ بِالْمَعْرُوفِ لا تُكَلَّفُ نَفْسٌ إِلاَّ وُسْعَهَا لا تُضَارَّ وَالِدَةٌ بِوَلَدِهَا وَلا مَوْلُودٌ لَهُ بِوَلَدِهِ وَعَلَى الْوَارِثِ مِثْلُ ذَلِكَ فَإِنْ أَرَادَا فِصَالاً عَنْ تَرَاضٍ مِنْهُمَا وَتَشَاوُرٍ فَلا جُنَاحَ عَلَيْهِمَا وَإِنْ أَرَدْتُمْ أَنْ تَسْتَرْضِعُوا أَوْلادَكُمْ فَلا جُنَاحَ عَلَيْكُمْ إِذَا سَلَّمْتُمْ مَا آتَيْتُمْ بِالْمَعْرُوفِ وَاتَّقُوا اللَّهَ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ بِمَا تَعْمَلُونَ بَصِيرٌ ﴾** [البقرة:٢٣٣] فما بالنا بما هو أهم من ذلك في شؤون الحياة, وأكثر دواماً وأجدر؟

وسيرة الرسول الهادي ﷺ تمتليء بحوادث ومواقف تبين سلوكه مع زوجاته, وحديثهن معه في شؤون الدنيا والدين. ويقول عليه الصلاة والسلام في الحديث عن الزوجة الصالحة ومواصفاتها أنها هي التي «إذا أمرها زوجها أطاعته, وإذا أقسم عليها أبرّته, وإن غاب عنها حفظته في نفسها وماله», فهو هنا يتحدث عن صالحة تطيع زوجها وتبرّ قسمه وتحفظ غيبته, ولكنه أبداً لا يتحدث عن حياة زوجية تسير

بالأوامر أو الحلف المتكرر, أو غياب الـزوج المسـتمر, إنمـا الأصـل التحـاور والتشاور والتشارك, لطفاً وليناً, ومودة ورحمة, حتى تفرض الظروف فرضاً غيـر ذلك, وعندها يكون الأمر والطاعة أو القسم والبر وعندها يكون الوعظ أو الزجـر أو الهجر.. إلى آخره, ولا ينتقل من مستوى إلى مستوى إلا للضـرورة, وحيـث لا ينفع سواه, ويغلب الظن أن الأسلوب الأشد ينفع في الإصلاح, وإلا ففـي ﴿تَسْرِيحٌ بِإِحْسَانٍ﴾ متسع.

هكذا نفهم شرع ربنا في إدراة العلاقـة الزوجيـة, ولكـن واقـع الممارسـة الإجتماعية في حياتنا اليومية تقول: إن الناس درجوا على غير ذلك, فهناك غيـاب للحوار والتشاور, وهناك عنف وقلة حكمة من الطرفين, وهنـاك تعسـف وإسـاءة لاستخدام كل طرف لحقوقه المشروعة, مع إلحاح زائد في المطالبـة بهـا, وهنـاك استفزاز تحسبه المرأة حلاً ورعونة يحسبها الزوحج رجولة.

ومن أسباب غياب الحوار بين الزوجين:

١. الجهل بمعنى وأهمية الحوار:

هناك غياب للإدراك بأن الحوار هو عصب الحياة الزوجية, وأنه الجسر الذي تنتقل عبره المغازلات والمعاتبات, والإستشارات والملاحظـات. وهنـاك ظـن أن الحوار يحمل معنى الضعف بالإفتقار إلى رأي الآخر, أو أن البوح بمكنون الـنفس لا ينبغي أن يكون. ونحن هنا لا نناقش ماذا يقول الشريك لشريكه وماذا يكتم, فذلك موضوع آخر, ولكننا نتحدث في المبدأ, إذ لا يجوز أن يغلق أحد الطرفين نفســه, أو يستغني عن التواصل مع الطرف الآخر بوحاً أو استشارة تحت أية دعـوى, ولـو كانت نبيلة مثل: تجنب إحراجه, أو لومه أو عدم شغله بمشـاكل إضـافية, ولـيس الحوار بالضرورة لوماً أو إحراجاً, أو افتعال مشاكل.

وبعض الأزواج لا يرى في زوجته الكفاءة التي تؤهلها للمشاركة في حـوار معه حول شؤونهما وشؤون البيت والشؤون العامة, وإذا صح اعتقـاده فيهـا فهـو خطؤه حين اختار زوجة غير مناسبة, وإن لم يصح فقد ظلمها وظلم نفسـه, وفـي الحالين لا نعفيه من مسؤولية التواصل معها, لعله يجد الواقع أفضل مـن حسـاباته, ولعله يحيره أو مشاركة في هم يحاصره، ولعله يجد عنـدها رأيـاً يريحـه وحـلاً لمشاكله.

وقد جاء في الآثر الرسول ﷺ حين دخل على أم سلمة – رضي الله عنهـا- يوم الحديبية, وقال لها: هلك الناس, أمرتهم أن يحلقـوا رؤوسـهم ويتحللـوا مـن

إجرامهم فلم يفعل ذلك منهم أحد. فأشارت عليه بالرأي الذي بدد حيرتـــه، وأخـــرج المسلمين من هذا الموقف العصيب. ومن الخطأ الظن بأن الحـــوار بـــين الـــزوجين يعني البدء بالتفاهم، أو يسوده دوماً الهدوء والسلاسة، إنما الحوار ينشد الوصول إلى هذا، فإن بدأ له سعينا لتطويره واستثماره.

ويحتمل الحوار الشد والجذب، كما يحتمل اختلاف وجهات النظر، ولا يكـــون الخوف من هذا سبباً مقبولاً في اجتناب الحوار، إنما هو الســـبيل للوصـــول إلـــى الحكمة تخرج على لسان أحد الطرفين، ويهدي الله لها بإذنه مـــن يشـــاء، أو يُحســـم الخلاف بأمرٍ راشد لتحويل حصيلة النقاش لإجراءات.

٢. إنشغال أحد الزوجين أو كلاهما:

قد يعود الزوج منهكاً من عمله، أو تعود الزوجة مكدودة لتجد البيت ومطالبه، والأطفال وحاجاتهم فمن تعب إلى تعب، ومن إنشغال إلى انشـــغال. فـــأين الوقـــت؟ وأين الطاقة النفسية والذهنية والإرادة والصبر على بدء وإدارة حوار، أو حتى تبادل كلام؟

ويتفاقم الأمر بغياب أحد الطرفين عن الآخر في سفرٍ طويل لدراسة أو عمـــل، فيراه رفيقه في العام شهراً. مثل تلك الزوجة التي جاءت متهيبة من اللحاق بزوجها العامل بالخارج والإستقرار معه بعد أربع سنوات من سفره، كانت تراه فيهـــا فـــي إجازة قصيرة كل عام، وتقول: كنت في كل مرة أشعر أننا نتباعـــد، رغـــم وجـــود أطفال، وأشعر أن المسافة بيننا كبيرة. فنقول لها: يا سيدتي، كأنكما لم تتزوجا فعليـــاً حتى الآن؟؟ إن الزواج معاشرة، والمعاشرة ليست جنسياً فقط، وشهر فـــي العـــام لا يكفي للتعارف بينكما، فكيف بالتفاهم والتآلف؟! إن سفرك للإستقرار معه هو الزفاف الحقيقي، والبداية الحقيقية لحياتكما الزوجية.

وتلك هي النصيحة لكل من لا يتحاور مع زجته، إنهما في الحقيقة غريبان في بيت واحد، يجهلان عن بعضهما البعض أكثر مما يعرفان بكثير.

والحوار سيقدم الكثير من المفاجآت والمبادرات، لا بد من وقت للكـــلام، وإذا كان المثل الصيني الحكيم يقول: تكلّم حتى أراك، فإننا نقول: تكلم حتى يشـــعر بـــك شريكك وتشعر به. حاجتنا شديدة وماسة لتعلّم فنون الكلام، وحاجتنا أكثر ربما لتعلم فن الإصغاء والحوار.

٣. الحرص على عدم تكرار فشل سابق:

فمثلاً فقد يخشى أحد الطرفين أو كلاهما من تكرار محاولة فشلت للحوار من قبل. تخاف الزوجة أن تطلب من الزوج أو تتحرج, إذ ربما يصدها أو يهمل طلبها, أو يستخف به كما فعل في مرة سابقة.وقد ييأس الزوج من زوجة لا تصغي, ولا تجيد إلا الثرثرة أو لا تفهم وتتفاعل مع ما يطرحه أو يقوله.

الخوف من رد الفعل, أو اليأس من تغيير طباع الآخر يجعل إيثار السلامة بالصمت هو الحل, وهنا يكون عدم الحوار اختياراً واعياً لم تدفع إليه ظروف خفية, أو تمنعه المشاغل, ولم ينتج عن إهمال أو تناس. والمبادرة هنا لا بد أن تأتي من الطرف الذي سبق وأغلق باب الحوار بصد أو إعراض أو عدم تجاوب.

إن التحاور والتشاور يعني طرفين, أحدهما سيستمع, والآخر يتحدث, ثم العكس, ولا يعني أن أحدهما يرسل طوال الوقت أو يُتوقع منه ذلك, والآخر يستقبل طوال الوقت, أو يُنتظر منه ذلك, وتكرار المبادرات بفتح الحوار, ومحاولة تغيير المواقف السلبية مسألة صعبة, لكن نتائجها أفضل من ترك الأمر والإستسلام للقطيعة والصمت.

٤. الإعتقاد الخاطئ بأن الأفعال تُغني عن الأقوال:

الإطار العام للحياة الزوجية – من سكن ومودة ورحمة- هو الحب بهذا المعنى الأشمل الذي يأخذ بين الزوجين معانٍ أعمق وأرحب مما يأخذ من غيرهما, وقد يشهد الإنتقال من مرحلة قبل الزواج إلى ما بعده تحولاً من التعبير بالكلمات الجميلة, والهدايا والمجاملات بأنواعها إلى التعبير «الصامت» المتضمن غالباً لأفعال أهم وأكثر فاعلية ودلالة من الأقوال, لكنها لسوء الحظ لا تكفي.

في فترة الخطوبة وما بعدها – حتى الزفاف- يمكن أن تستمر مكالمات هاتفية بين الطرفين ساعات, ثم بعد الزواج يقولون: لا يوجد كلام نقوله!!!

ويقولون: في الفعل ألف دليل ودليل على الحب أبلغ من الكلام.

ونقول: تلك هي نصف الحقيقة, لأن الله خلق للإنسان لساناً فعلّمه الكلام, وصار فعل الكلام سبيلاً وعلامة على التواصل, بينما عدمه دليلاً على الإنقطاع.

الحوار – حتى الصاخب- علامة من علامات الحياة, حياة العلاقة ودفئها وتدفقها, ومعناه أن الشريك يأنس بشريكه ويهتم بأمره – ولو شغباً أو اعتراضاً- ويجب الحديث معه, يتبادلان الضحكات أو الآراء, أو حتى الإتهامات, ثم يصفو الجو أو يتكدّر فيتجدد الحب حين يتحرك تيار التواصل, أما الصمت حين يسود

فالركود والبرود, وجبال الجليد تنمو وتتضخم, وربما التمس الشريك الدفء والتواصل في مكان آخر, أو مع أطراف أخرى, وفي هذا خطر كبير.

وبعد, فإن غياب التشاور والحوار والكلام بين الزوجين آفة منتشرة, وهي «أم المشاكل» في كثير من الحالات الزوجية المتأزمة, والرسول ﷺ حين قال: «من كان يؤمن بالله واليوم الآخر فليقل خيراً أو ليصمت» كان يدعو – في اعتقادنا– إلى أن يحرص المؤمن على كل كلمة يقولها ويختار الأحسن, وهو ما ندعو للتدريب عليه, ولم يكن بداهة يدعو إلى إشاعة حالة وثقافة الصمت بين المؤمنين, في بيوتهم أو خارجها بل يدعو إلى انتقاء افضل وأحسن الكلام.

إن الحوار الذي يغيب في بيوتنا غائب أيضاً على مستوى السياسة والمجتمع والإعلام, وربما ينبغي أن يبدأ في البيت ككلمة طيبة, والكلمة الطيبة صدقة, ولمسة حانية, إتفاق واختلاف, هدوء وصخب, غضب ورضا, وفي إطار الحب يتقلب الحوار, هكذا الزواج وهكذا الحياة.

الحوار الإيجابي
ودوره في الحد من العنف

الحوار، هو تفاعل لفظي – وأحياناً غير لفظي– بين اثنين أو أكثر من البشر بهدف التواصل الإنساني وتبادل الأفكار والخبرات وتكاملهما. وهو نشاط حياتي يومي نمارسه في المنزل والشارع والعمل والمدرسة والجامعة، ووسائل الإعلام. وبقدر ما يكون الحوار إيجابياً يكون مثمراً في حياة الفرد وحياة الجماعة، وبقدر ما يكون سلبياً يكون هدّاماً لكيان الفرد كيان الجماعة.

وإذا كان الإسلام يطلب الحق والعدل ويدعو إليه، فإن الوسيلة لإقرارهما تبتدئ بالحوار الذي أقامه الإسلام على ثلاث مستويات:

ـ المستوى الأول:

للحوار مع النفس ومحاسبتها وحملها على الجادة وطلب الحق، ويكون هذا في شكل حوار داخلي مستمر بين النفس الأمارة بالسوء والنفس اللوامة، حتى يصل الإنسان إلى الإطمئنان.

ـ المستوى الثاني:

الحوار بين أفراد المجتمع الإسلامي وفق اجتهاداته المختلفة عملاً بمبدأ «التعاون في الإتفاق والإعتذار في الإختلاف» حفاظاً على وحدة الصف الإسلامي.

ـ المستوى الثالث:

الحوار بين المسلمين وغير المسلمين الذين يشتركون معاً في إعمار الكون، وهو حوار يجري وفق مبدأ المدافعة الذي يمنع الفساد وينمي عوامل الخير.

ويقال عن غايات الحوار «للحوار غايتان: إحداهما قريبة والأخرى بعيدة» أما غاية الحوار القريبة والتي تطلب لذاتها دون اعتبار آخر فهي محاولة فهم الآخرين، وأما غايته البعيدة فهي إقناع الآخرين بوجهة نظر معينة.

بعض ألوان الحوار في حياتنا

إن الكلام الطيب، وعدم الاستخفاف بالاخرين، واستفزازهم يؤدي إلى حوار هادئ, فالحوار غير الجدال, واحترام أراء الآخرين شرط نجاحه, ولنا في حوار الأنبياء مع أقوامهم أسوة حسنة, فموسى وهارون أمرا أن يقولا لفرعون ﴿ **فَقُولَا لَهُ قَوْلًا لَيِّنًا لَعَلَّهُ يَتَذَكَّرُ أَوْ يَخْشَى** ﴾ [طه: ٤٤], وفي سورة سبأ يسوق الله لنا أسلوباً لمخاطبة غير المسلمين, حيث يقول في معرض الحوار ﴿ **وَإِنَّا أَوْ إِيَّاكُمْ لَعَلَى هُدًى أَوْ فِي ضَلَالٍ مُبِينٍ** ﴾ [سبأ: ٢٤] أن يصدر عن قاعدة قررها علماء المسلمين وهي قاعدة «قولي صواب يحتمل الخطأ وقول غيري خطأ يحتمل الصواب» فالحق ضالة المؤمن وضالة الإنسان العاقل, واتباع الغير واتباع الشهوات مما عابه القرآن على الكافرين عدّه سبباً لهلاك الأمم.والذي يحسم الخلاف بين المسلمين هو المرجعية المعرفية للمسلمين وهي القرآن والسنة ﴿ **فَإِنْ تَنَازَعْتُمْ فِي شَيْءٍ فَرُدُّوهُ إِلَى اللَّهِ وَالرَّسُولِ** ﴾ [النساء: ٥٩].

والآن نستعرض بعض ألوان الحوار السائدة في حياتنا والمؤثرات في سلوكنا وفي مسيرتنا الحضارية أفراد وجماعات, ولنبدأ بألوان الحوار السلبي:

ـ الحوار العدمي التعجيزي:

وفيه لا يرى أحد طرفي الحوار أو كليهما إلا السلبيات والأخطاء والعقبات, وهكذا ينتهي الحوار إلى أنه لا فائدة, ويترك هذا النوع من الحوار قدراً كبيراً من الإحباط لدى أحد الطرفين أو كليهما, حيث يسد الطريق أمام كل محاولة للنهوض.

ـ حوار المناورة (الكر والفر):

ينشغل الطرفان (أو أحدهما) بالتفوق اللفظي في المناقشة بصرف النظر عن الثمرة الحقيقية والنهائية لتلك المناقشة, وهو نوع من إثبات الذات بشكل سطحي.

ـ الحوار المزدوج:

وهنا يُعطى ظاهر الكلام معنى غير ما يعطيه باطنه لكثرة ما يحتويه من التورية والألفاظ المبهمة, وهو يهدف إلى إرباك الطرف الآخر, ودلالاته أنه نوع من العدوان الخبيث.

- حوار الطريق المسدود (لا داعي للحوار, فلن نتفق):

يعلن الطرفان (أو أحدهما) منذ البداية تمسكهما (أو تمسكه) بثوابت متضادة تغلق الطريق منذ البداية أمام الحوار. وهو نوع من التعصب الفكر وانحسار مجال الرؤية.

- الحوار السلطوي (اسمع واستجب):

نجد هذا النوع من الحوار سائدا على كثير من المستويات, فهناك الأب المتسلط والأم المتسلطة, والمدرس المتسلط والمسؤول المتسلط... الخ, وهو نوع شديد من العدوان حيث يلغي أحد الأطراف كيان الطرف الآخر ويعتبره أدنى من أن يحاور, بل عليه فقط السماع للأوامر الفوقية والإستجابة دون مناقشة أو تضجر. وهذا النوع من الحوار فضلاً عن أنه إلغاء لكيان وحرية طرف لحساب الطرف الآخر فهو يُلغي ويحبط القدرات الإبداعية للطرف المقهور, فيؤثر سلبياً على الطرفين وعلى الأمة بأكملها.

- الحوار السطحي (لا تقترب من الأعماق فتغرق):

حين يصبح التحاور حول الأمور الجوهرية محظوراً أو محاطاً بالمخاطر, يلجأ أحد الطرفين او كليهما إلى تسطيح الحوار طلباً للسلامة, أو كنوع من الهروب من الرؤية الأعمق بما تحمله من دواعي القلق النفسي أو الإجتماعي.

- الحوار الإلغائي او التسفيهي (كل ما عداي خطأ):

يصرّ أحد طرفي الحوار على ألا يرى شيئاً غير رأيه, وهو لا يكتفي بهذا بل يتنكر لأي رؤية أخرى ويسفهها ويلغيها, وهذا النوع يجمع كل سيئات الحوار السلوطي وحوار الطريق المسدود.

- حوار البرج العاجي:

ويقع فيه بعض المثقفين حين تدور مناقشتهم حول قضايا فلسفية أو شبه فلسفية مقطوعة الصلة بواقع الحياة اليومي وواقع مجتمعاتهم, وغالباً ما يكون ذلك الحوار نوع من الحذلقة وإبراز التميز على العامة دون محاولة إيجابية لإصلاح الواقع.

- الحوار المرافق (معك على طول الخط):

وفيه يُلغي أحد الأطرف حقه في التحاور لحساب الطرف الآخر إما استخفافاً (خذه على قد عقله) أو خوفاً، أو تبعية حقيقية طلباً لإلقاء المسؤولية كاملة على الآخر.

- الحوار المُعاكس (عكسك دائماً):

حين يتجه أحد طرفي الحوار يميناً ويحاول الطرف الآخر الإتجاه يساراً والعكس بالعكس، وهو رغبة في إثبات الذات بالتميز والإختلاف ولو كان ذلك على حساب جوهر الحقيقة.

- حوار العدوان السلبي (صمت العناد والتجاهل):

يلجأ أحد الأطراف إلىالصمت السلبي عناداً وتجاهلاً ورغبة في مكايدة الطرف الآخر بشكل سلبي دون التعرض لخطر المواجهة.

كل هذه الحوارات السلبية الهدامة تعوق الحركة الصحيحة الإيجابية التصاعدية للفرد والمجتمع والامة، وللأسف فكثير منها سائد في مجتمعاتنا العربية الإسلامية لأسباب لا مجال هنا لطرحها.

إذن، فما هي يا ترى مواصفات الحوار الإيجابي الذي نسعى لترسيخه بيننا؟

إن الإجابة بسيطة ولكن تنفيذها يحتاج إلى وقت وصبر، ولكن لا مناص من المحاولة والصبر والمثابرة، فعلى أساس الحوار ينبني السلوك وتتشكل العلاقات وينهض الفرد والمجتمع والامة.

والحوار الإيجابي الصحي هو الحوار الموضوعي الذي يرى الحسنات والسلبيات في ذات الوقت، ويرى العقبات ويرى أيضاً إمكانيات التغلب عليها، وهو حوار متفائل (في غير مبالغة طفيلة سانجة)، وهو حوار صادق عميق وواضح الكلمات ومدلولاتها، وهو الحوار المتكافئ الذي يعطي لكلا الطرفين فريضة التعبير والإبداع الحقيقي ويحترم الرأي الآخر ويعرف حتمية الخلاف في الرأي بين البشر وآداب الخلاف وتقبله.

وهو حوار واقعي يتصل إيجابياً بالحياة اليومية الواقعية، واتصاله هذا ليس اتصال قبول ورضوخ للأمر الواقع، بل اتصال تفهم وتغيير وإصلاح، وهو وحوار موافقة حين تكون الموافقة هي الصواب، ومخالفة حين تكون المخالفة هي الصواب، فالهدف النهائي له هو إثبات الحقيقة حيث هي لا حيث نراها بأهوائنا، وهو فوق كل هذا حوار تسوده المحبة والمسؤولية والرعاية وإنكار الذات.

ولنا قدوة حسنة في الحوار الايجابي في تاريخنا الاسلامي, وقد حدث هذا الحوار في غزوة بدر, حين تجمع المسلمون للقاء الكفار, وكانت آبار المياه أمامهم, وهنا نهض الحباب بن المنذر ﷺ وسأل رسول الله ﷺ : أهو منزل أنزلكه الله أم هو الرأي والحرب والمكيدة؟ فأجاب رسول الله ﷺ : «بل هو الرأي والحرب والمكيدة». فقال الحباب: يا رسول الله, ما هذا بمنزل, وأشار على رسول الله ﷺ بالوقوف بحيث تكون آبار المياه خلف المسلمين فلا يستطيع المشركون الوصول إليها, وفعلاً أخذ الرسول ﷺ الرأي الصائب وكان ذلك أحد عوامل النصر في تلك المعركة.

وإذا حاولنا تحليل هذا الموقف نجد أن الحباب بن المنذر كان مسلماً إيجابياً على الرغم من أنه أحد عامة المسلمين, وكان أمامه من الاعذار لكي يسكت أو يعطل تفكيره, فهو جندي تحت لواء رسول الله ﷺ الذي يتلقى الوحي من السماء, وهناك كبار الصحابة, أصحاب الرأي والمشورة, ولكن كل هذه الأسباب لم تمنعه من إعمال فكرة, ولم تمنعه من الجهر برأيه الصائب, ولكنه مع ذلك التزم الأدب الرفيع في الجهر بهذا الرأي, فتساءل أولاً إن كان ها الموقف وحي من عند الله أم أنه اجتهاد بشري, فلما عرف أنه اجتهاد بشري وجد ذلك مجالاً لطرح رؤيته الصائبة, ولم يجد الرسول ﷺ غضاضة في الأخذ برأي واحد من عامة المسلمين, وهذا الموقف يعطينا انطباعاً هاماً عن الجو العام السائد في الجماعة المسلة آنذاك, ذلك الجو المليء بالثقة والمحبة والإيجابية وإبداء النصيحة وتقبل النصيحة.

وإذا كانت النظم الديمقراطية الحديثة تسمح للمواطن أن يقول رأيه إذا أراد ذلك, فإن الإسلام يرتقي فوق ذلك, حيث أنه يوجب على الإنسان أن يقول رأيه حتى ولو كان جندياً من عامة الناس تحت لواء رسول الله ﷺ وهذا المستوى من حرية الرأي لا نجده في أكثر الدول مناداة بالحرية, فلا يجرؤ جندي أن يشير على القائد الأعلى للقوات المسلحة في أية دولة عصرية بتغيير الخطة العسكرية, حيث لا يزال الحوار الفوقي السلطوي هو السائد في المجالات العسكرية على وجه الخصوص حتى في أكثر الدول تقدماً. وهذه الصورة نهديها لبعض رموز وقيادات الصحوة الذين يطالبون أتباعهم بالطاعة العمياء والإستجابة السلبية لكل أوامرهم, اعتقاداً بأن هذا يحقق مفهوم الجندية في هؤلاء الأتباع, وكم من مآسٍ حدثت بسبب إلغاء الأتباع لعقولهم والإكتفاء بالطاعة العمياء للزعيم أو الأمير!!

فإذا كانت الدولة التي تدعي الديمقراطية الحديثة تسمح لمواطنيها بإبدأ الرأي إذا أرادو ذلك، فإن ديننا الحنيف يرتقي فوق ذلك، حيث أنه يوجب على الانسان أن

يقول رأيه حتى ولو كان من عامة المسلمين تحت لواء الرسول الأعظم، وهذ المستوى من حرية الرأي لا نجده في آثر الدول تقدماً، فلا يجرؤ جندي أن يشير على القائد الأعلى للقوات المسلحة في تلك الدول بتغيير الخطة العسكرية، حيث لا يزال الحوار الفوقي السلطوي هو السائد في تلك الدول، وخير دليل على ذلك غزو أمريكا للعراق بالرغم من اعتراضات الاغلبية العظمى من الامريكيين.

وليس معنى هذا أن يتحول المجتمع المسلم إلى أفراد متناحرين بآرائهم دون اتفاق، وإنما يجب عند مواجهة أي قضية عامة أن يدلي كل صاحب رأي برأيه بأمانة ومسؤولية، ثم تجمع هذه الآراء لدى أهل الحل والعقد فيفندونها ويناقشونها ثم يتخذ القرار الصحيح بناء على تلك الرؤى المتعددة، وحين يُتخذ القرار ويبدأ التنفيذ فعلى أفراد المجتمع المسلم أن يتعاونوا جميعاً في تنفيذ ما اتفق عليه، وحتى ولو كانت آراؤهم الفردية تختلف معه، ولا يصح لفرد أن يشق الصف بعد أن يتفق أهل الحل على رأي معين، وهذه المبادئ غاية في الأهمية للمحافظة على سلامة الصف الإسلامي وتماسكه.

وصدق رسول الله ﷺ، فقد قال معلم البشرية: «من كان يؤمن بالله واليوم الآخر فليقل خيراً أو ليصمت» [رواه البخاري].

الحوار طريقك
لحياة زوجية سعيدة

مع مرور الأيام وانشغال كل من الزوجين بسبب العمل ومتطلبات الأطفال، يزداد تشاغل الأب بجمع المال، أما الأم فهي مشغولة بتربية الأطفال، ومنهكة بسبب عملها إن كانت عاملة، ومن ثم يصبح الزوجان في دوّامة الحياة، ولا يُلتقيان إلا ساعات معدودات حين الغذاء أو قبل الخلود إلى النوم، ويبدأ تسلل الملل إلى حياتهم ليقتل الحوار بينهم. وليس هذا القصد بالملل من الوقت، بل الملل العاطفي، وتتحول علاقة الزوجين من حبيبين إلى علاقة زوجية رتيبة، فلا يرتبط كل منهما بالآخر إلا لوجود الأطفال. ومن ثم تبدأ حياتهما الزوجية في الإحتضار، ويتساءلان بعدها أين يذهب الحب الذي كان بينهما! هل أصبح رفاتاً لا يمكن إحياؤه؟ ويتفاقم الأمر أكثر بغياب أحد الطرفين عن الآخر في سفر طويل لدراسة أو عمل، فيراه رفيقه في العام شهراً.. كل هذا يؤثر على علاقة كل منهما بالآخر.

إن الزوجين اللذين يفتقدان لغة الحوار بينهما هما في الحقيقة غريبان في بيت واحد، يجهلان عن بعضهما البعض أكثر مما يعرفان بكثير.

وإذا كان المثل الحكيم يقول: تكلّم حتى أراك، فإننا نقول: تكلم حتى يشعر بك شريكك وتشعر به. حاجتنا شديدة وماسة لتعلّم فنون الكلام، وحاجتنا أكثر ربما لتعلم فن الإصغاء.

وهناك أسباب أخرى لفقد لغة الحوار تكشفها الملابسات الزوجية اليومية، فقد يخشى أحد الطرفين أو كلاهما من تكرار محاولة فشلت لإقامة حوار من قبل أو أن تخاف الزوجة أن تطلب من الزوج أو تتحرج، إذا ربما يصدّها أو يهمل طلبها أو يستخف به كما فعل في مرة سابقة. وقد ييأس الزوج من زوجة لا تصغي، ولا تجيد إلا الثرثرة، أو لا تفهم وتتفاعل مع ما يطرحه أو يحكيه.

الخوف من ردة الفعل أو اليأس من تغيير طباع الطرف الآخر يجعل إيثار السلامة بالصمت هو الحل، وهنا يكون عدم الحوار اختياراً واعياً لم تدفع إليه ظروف خفية، أو تمنعه المشاغل، ولم ينتج عن إهمال أو تناس، والمبادرة هنا لا بد أن تأتي من الطرف الذي سبق وأغلق باب الحوار بصدٍ أو إعراضٍ أو عدم تجاوب.

إن التحاور والتشاور يعني طرفين، أحدهما يستمع والآخر يتحدث، ثم العكس، ولا يعني أن أحدهما يرسل طوال الوقت أو يُتوقع منه ذلك، والآخر يستقبل طوال الوقت أو يُنتظر منه ذلك. وتكرار المبادرات بفتح الحوار ومحاولة تغيير المواقف السلبية مسألة صعبة، ولكن نتائجها أفضل من ترك الأمر والإستسلام للقطيعة والصمت.

فالحياة الزوجية هي الحب بمعناه الأشمل والذي يأخذ بين الزوجين معان أعمق، وأرحب مما يأخذ من غيرهما، والحب بالأساس عطاء طرف (المحب) إلى الطرف الآخر وهو (الحبيب)، وبما أن كل طرف من الأطراف يعتبر في نفس الوقت (محب وحبيب)، فتكون إذن علاقة الحب بينهما علاقة عطاء متبادل دون أن ينتظر أي من الطرفين مقابل لما يعطي للطرف الآخر، مما يؤدي إلى حياة زوجية سعيدة، لأن الكل فيها يعطي ولا ينتظر أن يأخذ شيء مقابل.

مهارات الإتصال

فن الإتصال:

يقال أن الناس يُشترون بالعاطفة ويُبرون بالحقيقة, ونحــن هنــا سنســتعرض مهارات الإتصال الشخصي التي تستخدمها في أمورك اليومية مثل:

١. إجتماع عمل.
٢.٠محادثة مع صديق.
٣. مهمة تعليم.
٤. جلسة تدريب.
٥. جلسة خاصة مع بعض الزملاء.
٦. لقاء عام.

الناس في مجال الإتصال على شقين:

الأول: يبدو وكأنه ولد بطاقة وثقة ذاتيتين.

الثاني: يجب أن يعمل لنيل ذلك.

وعلى هذا يجب أن نفهم أن الصفات التي توجد في القياديين الناجحين يمكــن تعلمها واكتسابها وتقويتها في شخصيتنا, وكل ما نحتاجه في ذلك هو الجهد الــواعي لتعلم تفعيل مهارات الإتصال الشخصي على أساس ثابــت مــع التقــويم المســتمر وبعض ردود الفعل الصادقة.

الإتصال الفعال:

هل هو لفظي؟ أم صوتي؟ أم بصري؟

ـ العنصر اللفظي: هو الرسالة نفسها, الكلمات التي تقولها.
ـ العنصر الصوتي: هو الترنيم, ورنين الصوت الذي ينقل تلك الكلمات.
ـ العنصر البصري: هو ما يراه الناس مرتسماً على وجهك وجسمك.

في دراسة قام بها الدكتور (ألبرت مهرابيان) من جامعة كاليفورنيا في لــوس أنجلوس, وهو أحد أبرز الخبراء الأوائل في مجال الإتصال الشخصي, فقام بدراســة العناصر الثلاث التي نتواصل بها, وقام بدراسة الفرق بــين مصــداقية العناصــر الصوتية والبصرية واللفظية, ووجد أن درجة التناقض بين هذه العناصــر الثلاثــة كانت العامل الذي يحدد المصداقية, فعندما تنقل رسالة متناقضة فــي كلامــك مــع شخص آخر, فإن الذي يحدث كما توصل إليه دكتور (مهرابيان) هو الآتي:

١. لفظي ٧%.

٢. صوتي ٣٨%.
٣. بصري ٥٥%.
المجموع ١٠٠%.

وهذا في حالة ما تكون الرسالة متناقضة, أما في حالة كون الرسالة متوافقة, فإن العناصر الثلاث تعمل معاً وبصورة متساوية لنقل الرسالة, فحماسة الصوت وإثارته تعملان مع نشاط الوجه والجسم وحركتهما, ليعكسا الثقة والتصديق بما يُقال.

لكن هناك استثناء..

في الحالات التي نكون فيها عصبيين أو واقعين, تحت ظروف صعبة أو تحت ضغط فإننا نميل إلى حبس ما لدينا وإعطاء رسالة متناقضة جداً.

مثال ذلك, الشخص الذي يقف بين مجموعة وينظر إلى أسفل ويتكلم بصوت مرتجف مشبكاً أصابعه ويقول (أشعر بالسعادة لأني بينكم), فهو هنا يُعطي رسالة متناقضة لا يمكن تصديقها.

المأساة الحقيقية هي أن هناك غالبية كبيرة من الناس في العمل تعطي رسائل متناقضة, فهم لديهم أفكار جديدة ورائعة وأشياء مفيدة ولكن لا يوصلونها بطريقة سليمة.

هذا التناقض هو الحاجز الأكبر في الغالب دون الإتصال الشخصي الفعّال في العمل.

خاطب العقل أولاً:

من أجل أن تكون ناجحاً في اتصالك, لا بد أن تتصل بالمخاطب عن طريق البعد العاطفي وإلا فإنك لن تتواصل مع أحد على الإطلاق. قبل بضع سنوات اكتشف السبب الحقيقي لهذا وهو أن الناس يستشعرون بالعاطفة ويبررون الفعل بما يعتقدون أنه حقائق, وذلك بسبب قوة العقل الأول.

والمقصود بالعقل الأول هو العقل العاطفي الذي يُوجه حسيّاً وبدون وعي عقلنا المفكر, ونظام عاطفتنا القوي ونظام مخنا يشكلان العقل الأول, وهذا العقل فطري وأولي وقوي جداً. أما العقل المفكر, فهو العقل الذي يشكّل فكرنا الواعي, وفيه تحدث اللغة والإبداع واتخاذ القرارات. وهذا يعني وجود عقلين في رأسك.

وقد تسأل هنا وتقول: ما علاقة هذا باتصالي اليومي؟

والإجابة هي: إن لذلك علاقة كبيرة, خاصة بكيفية أدائك لاتصالاتك أو استقبالها, فجميع مدخلاتك الحسية بالنظر والصوت واللمس والذوق والشم تأتي عن

طريق العقل الأول أولاً ثم يرسلها بعد ذلك إلى العقل المفكر الذي يحدث الإحساس بها ويفسرها. لكن إذا لم يتم استثارة الممرات البصرية كثيراً, بمعنى أنه ليس حركة ولا اتصال مباشر بالعين ولا إشارات... الخ, فإن المعلومات لن ترسل إلى لعقل المفكر, وكذلك الحال مع الصوت, فالإشارات الصوتية المسموعة تدخل إلى العقل الأول قبل أن تنقل إلى العقل الجديد, فإذا كان الصوت مسطحاً أو رتيباً أو مليئاً بالإشارات اللاكلامية... الخ, فإن العقل الأول لن يرسلها إلى العقل المفكر بفاعلية, ولذا فإنه ينبغي لك حتى تتواصل مع غيرك بفاعلية أن تخاطب العقل الأول عند الشخص المتلقي (لا بد أن تصنع تواصلاً عاطفياً معه حتى يسمعك).

مهارات الإتصال الشخصي التسع

- المهارة الأولى: إتصال العين

الهدف السلوكي:

يقول (رالف والدو ايموسون): العين يمكن أن تهدد كما تهدد بندقية معبأة ومصوبة, أو يمكن أن تهين كالركل والرفس, أما إذا كانت نظرتها حانية ولطيفة فإنه يمكنها بشعاع رقتها وعطفها أن تجعل القلب يرقص بكل بهجة.

نشاط:

س١: أين تنظر عندما تتحدث إلى شخص آخر؟

س٢: أين تنظر عندما تستمع إلى شخص آخر؟

س٣: كم هي المدة التي يتواصل فيها نظرك إلى شخص في محادثة وجهاً لوجه؟

س٤: كم هي المدة التي يتواصل فيها نظرك مع أشخاص معينين عندما تتحدث إلى جمهور كبير؟

س٥: أين تنظر عندما تتصرف عينك عن شخص تتواصل معه في الحديث؟

كيف تحسن اتصالك بالعين؟

إتصال العين هو المهارة الأكثر تأثيراً بين تأثيراتك الشخصية المتعددة, عيونك هي الجزء الوحيد من جهازك العصبي المركزي الذي يرتبط بالشخص الآخر بشكل مباشر, وللإتصال بالعين آثار ثلاثة:

١. الألفة. أو
٢. التخويف. أو
٣. المشاركة.

الألفة أو التخويف تنتجان عن النظر إلى الشخص الآخر لمدة عشر ثواني إلى دقيقة. أما المشاركة, وهي التي تشكل أكثر من ٩٠% من اتصالنا الشخصي خاصة في مجال العمل, فإنها تستدعي أن تنظر إلى الشخص الذي تتحدث معه خمس إلى عشر ثواني قبل تحويل النظر عنه إلى مكان آخر, وهذا هو الطبيعي إن كنت تتكلم مع شخص أو ألف شخص.

إحذر من:

١. أن تنظر إلى أي شيء وفي كل جانب إلا إلى مستمعيك, فإن ذلك يقوّض مصداقيتك ويبعث على التوتر وعدم الطمأنينة.

٢. أن تغمض عينك لمدة ثانيتين أو أكثر, فإنك بهذا الفعل تقول (لا أريد أن أكون هنا) أو (لا أريد أن أسمع هذا) وهذا الشعور سينتقل إلى مستمعيك ويشاطرونك عدم رغبتهم في الإستماع إليك.

٣. أن تركّز نظرك على شخص أو اتجاه معيّن عندما تخاطب مجموعة كبيرة, بل تقلّب عينيك إلى كل اتجاه, أعط خمس ثواني من التركيز في كل اتجاه.

نشاط:

أكتب ثلاث عادات أو أنماط ترغب في تعديلها أو تقويمها أو التخلص منها فيما يخص عادات تواصلك بالعين:

١. ....

٢. ....

٣. ....

أكتب ما تخطط أن تقوم به لتعديل أو تقوية أو تغير كل عادة من هذه العادات:

١. ....

٢. ....

٣. ....

- المهارة الثانية: مهارة الوضع والحركة

نشاط:

س١: هل تتكيء على أحد الوركين عندما تتحدث في مجموعة صغيرة؟

س٢: هل تضع ساقاً على ساق عندما تقف للتحدث بشكل رسمي؟

س٣: هل الجزء الأعلى من جسمك منتصباً؟
س٤: هل أكتافك في خط مستقيم أم متقوسة إلى الداخل نحو صدرك؟
س٥: عندما تتكلم في مناسبة رسمية, هل تضع نفسك وراء طاولة؟
س٦: هل تعبّر عن نفاذ صبرك بنقرة قدمك أو نقرة قلمك عندما تستمع إلى أحد؟
س٧: هل لديك حركات عصبية أو عادات لازمة لك عندما تتحدث في مجموعة كبيرة؟
س٨: هل تتحدث في أرجاء المكان عندما تتحدث بشكل غير رسمي؟

تعلّم أن تقف منتصباً وتتحرك بصورة طبيعية وسهلة, يجب أن تكون قادراً على تصحيح الإتجاه العام الذي يرتخي فيه الجزء الأعلى من الجسم, فعند قيامك بعملية الإتصال يكون الوضع أكثر فعالية عندما تكون مرناً لا أن تكون مغلقاً في وضعية متوترة, هذا ينطبق على كل الملامح والحركات وينطبق أكثر على الساق والقدم.

الثقة تظهر عادة من خلال الوضعية الممتازة:

إن الطريقة التي تُظهر بها نفسك جسمياً يمكن أن تعكس كيف تُظهر نفسك عقلياً, والطريقة التي تنظر بها إلى نفسك هي عادة الإنطباع الذي يكوّنه عنك الآخرون.

قف منتصباً:

مظهر الجزء العلوي من جسمك يدل على رأيك في نفسك, هذا الحكم ليس في كل الأحوال لكن على الأقل هذا هو رأي الآخرين فيك, حتى تتكون لديهم معلومات أخرى كافية لتغير هذا الرأي.

راقب الجزء الأسفل من جسمك:

عندما تتحدث إلى الآخرين فقد تقلل من تأثيرك بسبب الطريقة التي تقف بها, وقد تحوّل طاقة اتصالك الشخصي بعيداً عن مستمعيك من خلال لغة الجسم غير الملائمة.

ومن أكثر الأنماط الشائعة للوضعية الخاطئة هي:

١. التراجع إلى الخلف.
٢. الميل من جنب إلى جنب آخر, أو الإعتماد على رجل والتحول إلى الرجل الأخرى.

إستعمل وضع الاستعداد:

لمحاربة هذه العادات السلبية خذ وضـع الإسـتعداد ووزنـك إلـى الأمـام, فالإتصال يحتاج إلى الطاقة ووضع الإستعداد أفضل الطاقة. تحـرك فـي أرجـاء المكان, فالإتصال والطاقة لا يمكن فصل أحدهما عن الآخر.

عندما تتحدث إلى الآخرين تحرك في أرجاء المكان, أخرج من خلف طاولـة الخطاب حتى لو كنت في وضع رسمي, فهذا سيزيل الحواجز بينك وبين الآخـرين. حرك يديك وذراعيك. تحرك يمنة ويسرة. لا تبالغ في ذلك بل تحرك ضمن مستوى طاقتك الطبيعية.

لكل أسلوبه الخاص:

فليست هناك طريقة صحيحة أوطريقة خاطئة للوقوف أو التحرك لكن هنـاك مفاهيم مفيدة في هذا السياق, ومن هذه المفاهيم مفهومان, هما:

١. الوقوف منتصباً.

٢. الميل بوزنك إلى الأمام.

نشاط:

أكتب ثلاثة أنماط من أنماطك المألوفة بخصوص الوضعية والحركة التي تريد تعديلها أو تقويمها أو التخلص منها.

١. ....

٢. ....

٣. ....

ثم أكتب ما تخطط أن تفعله في تعديل أو تقوية أو تغير كل عادة.

١. ....

٢. ....

٣. ....

- المهارة الثالثة: ملامح وتعابير الوجه

الهدف السلوكي:

أن نتعلم أن نكون مستريحين وطبيعيين عندما نتكلم.

في الواقع أننا أحياناً لا نعرف عن قياداتنا الكثير, أو لنقل كمثل أقـرب عـن أساتذتنا في هذا البرنامج ولذلك تجدنا نراقبهم بشكل متقطع ونمعن النظر في ملامح وتعابير وجوههم لنستنتج من بعض الإشارات وردود الأفعال بعـض الإنطباعـات

الأولية ونبني عليها حكماً على شخصية هذا الإسناد أو ذاك. إذاً فنحن نعتمد على حدسنا وعلى مقدرتهم في قليل من الوقت على عرض الصفات التي تعجبنا ونحترمها.

نشاط:

بين يديك مجموعة من الأسئلة، حدد لكل منها جواباً مناسباً من واقع شخصيتك:

١. هل تبتسم تحت الضغوط أو أن وجهك يتجهم؟
٢. عندما تتحدث على الهاتف، هل تجد نفسك تبتسم أو تعبس؟
٣. هل عندك حركة تعبير عن الإحباط أو مكان غير ملائم تتحرك فيه يدل عندما تتحدث تحت ضغط؟
٤. هل تتكئ للأمام وترفع يديك فوق منطقة الحوض عندما تقدم عرضاً؟
٥. هل تعبر عن نفاذ صبرك بالنقر بأصابعك على الطاولة عندما تستمع؟
٦. هل تجد صعوبة في إبقاء أصابعك قريبة من جسمك عندما تتكلم إلى مجموعة؟

لكي تكون فعالاً في اتصالك الشخصي:

١. يجب أن تكون يداك وذراعاك مستريحة وطبيعية بجانبك.
٢. يجب أن تكون حركاتك وإيماءاتك طبيعية عندما تكون نشيطاً.
٣. تحسين ملامح وتعابير وجهك.

ما الذي يفيد هذا؟

لكي تتواصل بشكل فعال، فإنك تحتاج إلى:

١. أن تكون مبتهجاً في وجهك وإيماءاتك.
٢. تفعل ذلك وكأنه شيء طبيعي.

وهناك عدة طرق يمكن من خلالها أن تضمن ملامح وجه أفضل:

١. اكتشف كيف تنظر إلى الآخرين عندما تكون تحت ضغوط، واجعل هذا في مستوى الوعي لديك ولأن تعرف الشيء الطبيعي والشيء غير الطبيعي وتدرك الفرق بينهما.
٢. كلنا لديه (إشارات عصبية) تجعل الواحد منا يذهب بيديه هنا وهناك عندما نتكلم وليس أمامنا أو بجانبنا أي شيء نمسك به.

أ. اكتشف تلك الإشارات الرئيسية وبعد ذلك احرص على أن لا تعمل تلك الإشارات.

ب . حاول ألا تومئ أو تؤثر في بعض الكلمات أو العبارات فإن الإيماءات ليست جيدة (ركز على ألا تقوم بإشاراتك العصبية).

ج. حاول أن تجعل يديك بجانبك عندما لا ترغب في تأكيد فكرة أو نقطة وعندما تريد التأكيد بصورة نابعة من الحماسة الطبيعية سيحدث ذلك طبيعياً, لكن لا يمكن أن يكون ذلك إلا إذا كانت يداك متحركة بشكل مستمر لإشارات عصبية عندها لم يعد المستمع يدرك متى تكون النقطة حماسية وهامة من عدمها.

٣. ابتسم بغض النظر عن الفئة التي أنت فيها.

الناس ثلاثة أصناف:

- وجوه بطبعها منفتحة ومبتسمة.
- وجوه محايدة يمكن أن تتحول من ابتسامة إلى نظرة حارة وحادة.
- وجوه جدية وحارة سواء اعتقدوا بأنهم يبتسمون أو لا يبتسمون.

اكتشف من أي هذه الأنواع أنت؟

- فإن كنت من الصنف الأول فإنك ستكون متميزاً في اتصالك مع الآخرين.
- إذا كنت من الصنف الثاني وتستطيع أن تتغير بسهولة من وجه مبتسم إلى وجه جدي فإنك تتمتع بمرونة جيدة.
- وإذا كنت من الصنف الثالث فيجب أن تهتم بالأمر وتعمل بجد في هذا المجال لتحسين قدرتك على الإتصال, فمن المحتمل أن تبتسم من الداخل ولكن وجهك يعكس كآبة من الخارج, وهذه الكآبة هي طريقتك في الإتصال بالأخرين. إن ما يدركه الأخرون في الظاهر هو الحقيقة بالنسبة لهم.

الخلاصة: إن إشاراتك خصوصاً تعابير وجهك ستُظهر أنك متفتح وقريب أو منغلق.

نشاط:

أكتب أنماط ثلاثة من أنماطك المألوفة بخصوص استعمالك للإشارات وتعابير الوجه التي تريد تعديلها أو تعزيزها أو التخلص منها.

١. ....
٢. ....
٣. ....

أكتب ما تخطط لفعله لتعديل كل عادة أو تعزيزها أو تغيرها.

١. ....
٢. ....
٣. ....

ـ المهارة الرابعة: اللبس والمظهر

الهدف السلوكي:

أن تلبس وتتزين وتظهر بمظهر لائق لنفسك وللبيئة التي أنت فيها. يجب أن تعلم أن الإنطباع الذي تتركه لدى الآخرين في أول مقابلة لا يمكن تكراره.

نشاط:

حدد جواباً لكل سؤال فيما يلي بوضع كلمة نعم أو لا أمام كل سؤال:

س١: هل نظارتك تمنع من التواصل الفعال بالعين؟

س٢: هل تبدو مختلفاً بالنظارات؟

س٣: هل هناك فرص في التأثير؟

س٤: هل تنظم الملابس في دولابك بطريقة عشوائية؟

س٥: هل تلبس ملابسك لجذب انتباه الناس أو للتأثير عليهم أو لأي سبب آخر غير تغطية جسمك؟

س٦: هل أنت دائماً منتبه لمظهرك؟

س٧: هل أظافرك مقصوصة ونظيفة؟

س٨: هل ملابسك دائماً نظيفة ومكوية؟

تتكون لدينا انطباعات آنية واضحة عن الناس خلال الثواني الخمس الأولى التي نراهم فيها, ويقدر الخبراء أننا نأخذ خمس دقائق أخرى لنضيف خمسين في المائة من انطباعنا (السلبي أو الإيجابي) إلى الإنطباع الذي تكوّن في الثواني الخمس الأولى. وبما أن تسعين بالمائة من شخصيتنا يتم تغطيتها باللباس, لذلك من الضروري أن نكون مدركين للرسائل الإتصالية التي تحملها ملابسنا.

إن العشرة بالمائة غير المغطاة من أجسامنا هي في العادة وجوهنا وأحياناً غطاء الرأس, وهذه العشر بالمائة الأكثر أهمية من كل الجسم, لأنها المكان أو

المنطقة التي ينظر إليها الناس. ولا شك أن الإنطباع الذي يستقبله الآخرون يتأثر كثيراً بأسلوب الزينة الذي نزين به رأسنا.

كن لائقاً: الكلمتان الأكثر أهمية للباس المؤثر هما «كن لائقاً».

اللبس في المستوى الواعي: خذ نظرة فاحصة إلى طريقة لبسك وتزينك..

نشاط:

قيّم عاداتك.. أكتب ثلاث من أنماطك المألوفة الخاصة بملبسك ومظهرك التي تريد تعديلها أو تقويتها أو التخلص منها.

١. ....

٢. ....

٣. ....

أكتب ما تخطط فعله لتحقيق هذا الأمر:

١. ....

٢. ....

٣. ....

ـ المهارة الخامسة: الصوت والتنوع الصوتي:

الهدف السلوكي:

أن تتعارف كيف تستعمل صوتك بطريقة جيدة و ملائمة.

نشاط:

هل صوتك ثروة؟ حدد جواباً لكل سؤال فيما يلي:

س١: هل تبرز وتيرة صوتك للآخرين أم أنك فقط تتكلم بطريقة معتادة؟

....

س٢: هل تعرف إذا كان عندك صوت رنان منخفض أو ذو غنة عالية بين هذين الصوتين؟

....

س٣: هل تعرف متى يصبح صوتك باهتاً, وما هي الأسباب؟

....

س٤: هل سبق لأي شخص أن مدحك على صوتك اللطيف؟

....

س٥: إذا كان الأمر كذلك لماذا؟ وان لم يكن كذلك لماذا؟

....

س٦: هل صوتك على الهاتف يختلف عن صوتك الطبيعي؟

....

س٧:إذا كانت الإجابة بنعم هل أنت مدرك للتأثير الذي يكون لصوتك على الهاتف؟

....

س٨: هل تعرف كيف تصنع ابتسامة في صوتك؟

....

س٩: عندما تسمع شخصاً يجيب على الهاتف في إحدى المؤسسات, فهل تعرف نوع الصورة التي يحملها؟

....

س١٠: ما تأثير نغمة صوتك مقارنة بمحتوى رسالتك؟

....

ـ مهارة تحسين صوتك والتنوع الصوتي:

صوتك هو الوسيلة الرئيسية التي تحمل رسالتك, إنه مثل وسيلة النقل. صوتك رسول الحيوية والطاقة.

يجب أن ينقل صوتك بشكل الإثارة والحماس اللتان تشعر بهما. أغلبنا يصبح بشكل سريع حبيساً لأنماط عاداته الصوتية التي من الصعب تغييرها, بينما في الحقيقة أنه يمكن أن نغير عاداتنا ونتعلم عادات جديدة. نغمتك الصوتية ونوعيتها تشكل ٨٤% من رسالتك كما أشار إلى ذلك دكتور «مهربيان» في دراسته.

بمعنى آخر, إن نغمة حبالك الصوتية والرنين والإلقاء تشكل ٨٤% من المصداقية التي تكون لديك عندما لا يستطيع الناس رؤيتك كأن تكون تتحدث على الهاتف مثلاً.

أصوات الكلمة الواحدة:

الخصائص الدقيقة للصوت أكبر أثراً مما نعتقد. ويمكننا أن نقرأ الكثير من أمزجة الناس وحالاتهم النفسية من النغمة الصوتية على الهاتف خلال الثواني الأولى القليلة.

سمات الصوت الأربع:

المكونات الأربع التي تكوّن تعبيرك الصوتي هي:

١. الإسترخاء.

٢. طريقة التنفس.

٣. الإلقاء.

٤. تأكيد المقاطع.

وكل مكون من هذه المكونات يمكن تعديله من خلال التدريبات لتوسيع تأثيرك الصوتي.

استعمل التنوع الصوتي: التنوع الصوتي وسيلة عظيمة تجعل الناس مهتمين بما يسمعون ومنشغلين به.

تدريب على تسجيل صوتك بآلة تسجيل: سجل بصوت مرتفع وآخر منخفض وحاول أن تنوع في الحديث. هذا التدريب سيجعلك تدرك رتابة الصوت ويساعدك على تطوير عادة التنوع في صوتك.

لا تقرأ الخطابات: يكمن أخطر أشكال الأداء الرتيب في القراءة بصوت عال. إن الكتابة والقراءة والكلام وسائط اتصال مختلفة, لذا ننصحك باستعمال الملاحظات ومخطط الأفكار الرئيسة عندما تتكلم, هذا سيسمح لك بأن تترك لذهنك حرية الكلمات المنتقاة آنياً, وهذا أيضاً سيجبر صوتك على أن يكون نشيطاً وطبعاً مليئاً بالحركة لأنك تفكر باستمرار وتكيف وتعدل محتوى رسالتك وأفكارك.

نشاط:

أكتب ثلاثة من أنماطك الصوتية المألوفة التي تريد تعديلها أو تقويمها أو التخلص منها:

١. ....

٢. ....

٣. ....

أكتب ما تخطط لفعله لتعديل أو تقوية أو التخلص من كل عادة:

١. ....

٢. ....

٣. ....

- المهارة السادسة: اللغة غير المنطوقة (وقفات كلمات)

الهدف السلوكي:

استعمال لغة واضحة وملائمة مع مستمعيك بوقفات مخطط لها مبتعداً عن الأساليب المفرغة عن معناها أو الأصوات التي لا معنى لها.

نشاط:

حدد جواباً لكل سؤال فيما يلي بوضع كلمة لا أو نعم أمام السؤال:

س١: هل تعرف مرات توقفك ومدتها عندما تتحدث في مناسبات رسمية؟

س٢: هل تستعمل اللغة العامية أوكلمات لها رموز خاصة أو لغة خاصة في محادثاتك الطبيعية دون إدراك ذلك؟

س٣: هل تتذكر آخر مرة بحثت فيها عن كلمة في القاموس؟

س٤: هل تعرف بالضبط الطول المعتاد للتوقف (أي الزمان المعتاد والذي تستغرقه الوقفات) أثناء حديثك؟

س٥: هل تستعمل الوقفات آلياً؟

س٦: هل تستطيع أن تتوقف من أجل إحداث نتيجة مثيرة؟

س٧: هل تعرف الأساليب غير المنطوقة (الأكثر شيوعاً)؟

تحسين استعمال اللغة:

إضافة الوقفات المناسبة والتخلص من الأصوات التي لا معنى لها:

تتكون اللغة من الكلمات المفهومة والأصوات غير المفهومة. يكون تواصل الناس أفضل عند قدرتهم على اختيار الكلمات الصحيحة ويتطلب ذلك استخدام مفردات غنية ملائمة للسياق ولا ينبغي أن يتحدث أحدنا إلى طفل بنفس الطريقة التي يتحدث بها إلى مجموعة من علماء الفيزياء مثلاً.

الكلمات غير المفهومة حواجز تقف في وجه الإتصال الفعال الواضح ومن أمثلة ذلك (آه، يعني، وكما تعرف، حسناً).

الوقفات عنصر مكمل للغة، فكيف يتم توظيفها التوظيف الجيد؟

المتحدث البارع يستعمل وقفات طبيعية بين الجمل، والخطباء البارزون يتوقفون أحياناً ويختارون أماكن الوقفات بعناية للتأثير في مستمعيهم.

اللغة المباشرة:

حدد ما تعنيه، اسأل عما تريده بشكل واضح، لن تقول مثلاً: «سأحاول وآتي بجواب لك» قل «سأبحث في المرجع وسأتصل بك لإخبارك قبل الثانية والنصف ظهراً» فالثروة اللغوية تتكون بالإستعمال.

تزداد مفردات الأطفال اللغوية من خلال الأسرة والمدرسة, أما البالغين فليس لديهم التدرج في مستوى معين, لأنه لا يقوّمهم أحد, لكن مستوى تعلمنا وارتفاع درجة الوضوح والتأثر في اتصالنا يزيد مفرداتنا خلال الإستيعاب النشط للكلمات الجديدة.

احذر من المصطلحات: احذر من الأساليب والمصطلحات التي يصطلح عليها أهل تخصص معين أو فئة معينة من الناس, فهذه الأساليب صالحة لأهل الإختصاص بوصفها طريقة سهلة ومختصرة ومعبرة عما يريدون غير أن هذه الأساليب وإن كانت مفهومة للفئة المتخصصة إلا أن أغلب الناس لا يفهمونها.

الوقفة أداة مهمة: نعم تستطيع أن تتوقف طبيعياً لمدة ثلاث إلى أربع ثواني حتى في منتصف الجملة, لكن المشكلة هي أننا غير معتادين عليها, وعندما نقوم بها فإن الوقفة التي تكون من ثلاث أو أربع ثواني تبدو مثل عشرين ثانية في عقولنا.

إذاً, حاول أن تمارس وقفات طبيعية ثم فكر في نتيجة هذه الوقفات, حاول المبالغة في الوقفات في التمرين وستجد أنك ستوظف الوقفات بشكل أفضل في محادثاتك الطبيعية.

تخلّص من الأساليب والأصوات التي لا معنى لها أو غير مفهومة وأبدلها بالوقفات.

بقي لنا أن نتخلص من الأساليب غير المرغوبة والزائدة عن الحاجة والتي تمثل حواجز تمنع الإتصال, لا تستعمل (المهمة) وتخلص من أي وقفات غير ضرورية.

سجل نفسك على شريط مسموع أو مرئي واطلب رأي الآخرين حتى تتعرف على أساليبك غير المفهومة وبعدها ركز بوعي على التخلص منها.

<u>نشاط:</u>

بعد أن تعرفت على هذه المهارة وعرفت كيف توظفها لإيصال رسالتك إلى مستمعيك بوضوح. أكتب ثلاثة من أنماطك المألوفة بخصوص استعمالك اللغة والوقفات والمصطلحات والأصوات غير المفهومة التي تريد تعديلها أو تقويمها أو التخلص منها.

١. ....

٢. ....

٣. ....

ثم اكتب ما تخطط لعمله لتعديل أو تقوية أو التخلص من كل عادة.

١. ....

٢. ....

٣. ....

ـ المهارة السابعة: إشراك المستمع

الهدف السلوكي:

القدرة على الإحتفاظ باهتمام الشخص الذي تتواصل معه وإشراكه فيما تقول.

نشاط:

تقوم من خلال مهام عملك بممارسة الإتصال مع الآخرين كمتحدث في اجتماع أو جمع من الناس... انطلاقاً من هذه الخبرة حاول الإجابة على الأسئلة الآتية:

س١: ما هي الأشكال الثلاثة للسؤال؟

....

س٢: هل تتحرك عندما تتحدث؟

....

س٣: هل تدرك الحاجة لتشغيل الجانب الأيمن من الدماغ لدى مستمعيك؟

....

س٤: إذا كنت تقدم الكثير من المعلومات فهل ستحصل على إشارة تدل على استجابة جمهورك واشتراكهم في الإتصال؟

....

س٥: ما هما العنصران المهمان لمحتوى ما نقول واللذان يمكنك عن طريقهما إشراك المستمع وأنت تتحدث؟

....

تحسين مهارة إشراك المستمع:

عندما تتكلم وتشرك بالمحتوى الذي يهدف إلى مخاطبة الجانب الفكري فإنك تتوجه إلى مجال ضيق جداً, حيث تناشد في الغالب الجانب الأيسر من الدماغ والمتعلق بالمعلومات المجردة (كالحقائق والأرقام).ولا ريب أن هذا قد يكون كافياً أحياناً, لكن عليك أن تدرك بأن تلك المعلومات يمكن أن توصل بشكل فعال بواسطة الكتابة. فالناس يقرأون بسرعة خمسة أضعاف ما تتحدث. عندما تتكلم وعندما تكون منهمكاً في عملية الإتصال فإنك تكشف أفكاراً وتحاول أن تحرك الناس تجاه فعل ما

ب. العرض:

- خطط سلفاً لكل خطوة أو إجراء وتأكد من توقيت العرض بدقة قبل البداية.
- خذ متطوعاً من المجموعة لكي يساعدك في عرضك إذا كان ذلك ممكناً.

ج. الألعاب والحيل:

- أدخل بعض الألعاب التعليمية والفوازير والحيل لرفع الملل وحاول قضاء وقت ممتع مع مستمعيك وإشراكهم معك دون أن يخل ذلك بالهدف الرئيس, بحيث تبقى مسيطراً على الجلسة.
- استعمل الإبداع والحيل والألعاب التي يمكن استعمالها بشكل فعال في كثير من الأوضاع, لكن حافظ على مستوى رفيع من الذوق عند التعامل مع هذه الأمور.

ثالثاً: المحتوى

أ. الإهتمام:

- قبل أن تتكلم راجع ما تود أن تقوله بسؤال (كيف أفيد مستمعيّ).
- تذكر أن ذاكرة المستمع قصيرة المدى, فحاول تركيز المعلومات وجذب الإنتباه, واستعمل الإتصال العيني لإثارة الإهتمام. استخدم الأمثلة, الفكاهة, الأدوات البصرية, والحركة لجذب اهتمام مستمعيك.

ب. المرح:

- ابدأ بتعليق حميمي وودي.
- اجعل دعابتك ذات صلة بمستمعيك ولها علاقة بموضوع الحديث.
- كن محترفاً في إظهار إنسانيتك في الوقت المناسب.
- صوّر إحساس المرح وروح الدعابة, ويمكن ذلك عن طريق بعض القصص أو المواقف الطريفة أو الأحداث, كما يمكن استعمال تعليقات المستمعين لخلق جو من المرح والدعابة.

نشاط:

اكتب ثلاثاً من أنماطك المألوفة بخصوص مهارات جذب انتباه المستمع التي تريد تعديلها أو تقويتها أو التخلص منها.

١. ....

٢. ....

٣. ....

- قس ردود أفعال مستمعيك خلال تقديم عرضك, هل هم موافقون أم متضايقون؟ أم يشعرون بالملل؟ وهل لديهم أسئلة؟

ج. الحركة:

- غيّر آلية تقديمك بالقيام بالحركة الهادفة كلما أمكن ذلك.
- لا تتراجع عن مستمعيك. تحرّك نحوهم خاصة في بداية اتصالك وفي نهايته.

د. الأدوات البصرية:

- أضف تنويعاً إلى حديثك باستعمال الوسائل السمعية والبصرية. أعط مستمعيك شيئاً ما ينظرون إليه غير النظر إلى شخصك.
- استعمل أنواعاً مختلفة من الأدوات البصرية في أي عرض رسمي, مثل:
  ١. استخدام الشفافيات.
  ٢. الكتابة على السبورة الورقية.
  ٣. استخدام برنامج الـ (PowerPoint).
- تدرب على هذه الأشياء مسبقاً حتى يكون استعمالك لها سهلاً وغير صارف للإهتمام.
- إشراك مستمعيك أو أحدهم إشراكاً عفوياً دون سابق إعداد, مثل: كتابة ملاحظات المستمعين على السبورة الخشبية أو الورقية وكتابتها على شفافيات لمناقشتها.

ثانياً: التفاعل

أ. الأسئلة:

- هناك ثلاثة أنواع من الأسئلة يمكن استعمالها في أي اجتماع. وكل سؤال يسمح لك أن تحصل على مستوى أعمق من المشاركة.
- الأسئلة الجدلية ستبقي على مستمعيك نشطين ومفكرين وهذا يصلح خاصة عندما لا يتوافر لك الوقت أو أن الوضع غير ملائم لمناقشة قضية معينة بالتفصيل.
- اطلب رفع الأيدي للموافقة أو عدمها على بعض الأمور, فهذا يشجع على المشاركة ويجعل الحياة تسري في الجميع.
- اطلب متطوعاً, بمجرد مشاركة شخص واحد في الكلام أو في عمل مهمة فإنه سيشعرك بتدفق الحياة في الآخرين كما لو كانوا هم المتطوعين.

أو تقنعهم بالموافقة. وإذا لم تستطع تشغيل الجانب الأيمن من الدماغ لدى مستمعيك فإنك تفقد الكثير من إمكانياتك للتأثير. وفي حقيقة الأمر المستمعون سواء كانوا شخصاً أو أشخاص يقعون تحت تأثير المؤثرات المختلفة في كل لحظة ولذا أنت تحتاج إلى تحريك كل أحاسيسهم وكل عقولهم, وكلما كان المستمع منهمكاً أكثر ومشاركاً أكثر ومنفعلاً مع ما تقول كلما ازدادت قدرتك على إقناعه برسالتك.

دوّامات: ونقصد بالدوامة أي شيء تفعله ينتج منه لحظة انهماك في عقول مستمعيك. ويمكن إثارة هذه الدوامات من خلال الآليات التسع لإشراك المستمع والتي ستعرض فيما يلي..

تسع آليات لإشراك المستمع والتأثير عليه:

هذه الآليات تتمحور حول ثلاث مجالات رئيسية ويمكن تكييف وتعديل هذه الآليات لقوائم المجموعة الكبيرة والإتصال الفردي, والمحاور الرئيسية هي:

١. الأسلوب. ٢. التفاعل. ٣. المحتوى.

أولاً: الأسلوب

أ. الجانب المسرحي:

- ابدأ حديثك بافتتاح قوي كبيان مشكلة مهمة, أو رواية قصيرة مؤثرة, أو طرح سؤال جدلي بحيث تجعل كل شخص يفكر فيه. كما يمكن أن تصرح تصريحاً مثيراً أو تقول عبارة مدهشة.
- ضع عنصراً مثيراً مثل وقفة طويلة لتأكيد عبارة مهمة أو نغمة صوتية أو تغيرات في درجة الصوت أو عواطف ذات وتيرة عالية, مثل الغضب أو البهجة أو الحزن أو الإثارة.
- اختم اتصالك باقتباس مثير أو بعبارة مهمة أو بنداء قوي للعمل الجاد.

ب. اتصال العين:

- اعمل مسحاً شاملاً لكل مستمعيك وذلك عن طريق الإتصال العيني المباشر المستمر لمدة طويلة عندما تشرع في الكلام, ثم بعد ذلك ابدأ بالإتصال الموسع بالعين مع كل فرد على حدة.
- حافظ على إبقاء مستمعيك منهمكين ومنشغلين معك بقدر الإمكان. ولا تنس (الدرجة السياحية) منهم في أطراف الغرفة أو القاعة أو على جوانب طاولة المتحدثين.

ثم اكتب ما تخطط لفعله لتعديل أو تقوية أو تغير كل عادة.

١. ....

٢. ....

٣. ....

ـ المهارة الثامنة: استخدام المرح

الهدف السلوكي:

القدرة على أن تجعل بينك وبين مستمعيك علاقة واتصال جيد ومساعدتهم في التمتع بالإستماع إليك.

نشاط:

من خلال تجاربك الطويلة، وقد تكون ممن يقف كثيراً أمام فرد أو مجموعة من الناس للتدريب أو لتقدير اجتماع أو غير ذلك، انطلاقاً من هذه التجربة حاول الاجابة على الأسئلة الآتية:

س١: هل أنت مرح؟ وهل تسخر من نفسك؟

س٢: هل تقول أكثر من نكتتين في الأسبوع؟

س٣: هل يرغب الناس في الضحك عندما يكونون معك؟

س٤: هل تعرف الشيء الذي يجعلك تضحك؟

تحسين استعمالك لروح الدعابة:

الدعابة من أكبر المهارات للتأثير في عملية الإتصال، لكنها في الوقت نفسه واحدة من أكبر أساليب المراوغة. بعض الناس جذابون ومحبوبون بطبعهم، وآخرون يجب أن يعملوا ليكونوا كذلك، وروح الدعابة مهارة قابلة للتعلم ويمكن أن تتعلم استعمال هذه المهارة بكل يسر وسهولة.

تنبيهات:

- لا تروي النكات: قليلون هم الذين يجيدون رواية النكات، وأضعافهم يعتقدون أن بإمكانهم رواية النكات الجيدة، ولذا فإن لم تكن من هؤلاء ولا من أولئك فلا تحاول رواية النكات في المواقف الرسمية.
- الفكاهة ليست هدفاً بحد ذاتها: في أكثر جوانب عملية الإتصال الشخصي ليس الفكاهة هدفاً بحد ذاتها ولكنها وسيلة للوصول إلى الآخرين والإرتباط معهم على مستوى شخصي، وهذا الإرتباط يتمثل في عدة مستويات أهمها مستوى (المحبة)، ويتكون من خلال عدة عوامل مثل البعد عن الإنانية، والثقة والإراحة.

- ابتسامتك هي ما يراه الناس: عندما نتحدث فالناس ينظرون إلى وجوهنا وميزتنا السائدة هي ابتسامتنا. هذه السمة المهمة من سيماء وجوهنا تظهر بشكل سريع في كل حالاتنا. فالناس يتعلمون أفضل من خلال المرح والفكاهة, ولا ننسى أن اللحظات العاطفية هي أفضل الأوقات لإيصال رسالتك, وأن باستطاعتك الوصول إلى الجانب الأيمن والجانب الأيسر من الدماغ لمستمعيك باستعمال المرح وروح الدعابة والمواقف الإنسانية الإيجابية.

نشاط:

اكتب ثلاثاً من أنماطك المألوفة بخصوص مهاراتك في استخدامها للدعابة والمرح التي تريد تعديلها أو تقويمها أو التخلص منها.

١. ....

٢. ....

٣. ....

اكتب ما تخطط لعمله من أجل تعديل أو تقوية أو تغير كل عادة من هذه العادات.

١. ....

٢. ....

٣. ....

- المهارة التاسعة: الذات الطبيعية

الهدف السلوكي:

١. أن تكون أصيلاً صادقاً تعكس شخصيتك الحقيقية في كل ظروف الإتصال.
٢. أن تفهم قواك الطبيعية وتستعملها في الإتصال.
٣. أن تحول نقاط الضعف في الإتصال إلى نقاط قوة.
٤. أن يكون لديك الثقة في نفسك للتكييف مع مختلف الظروف.

نشاط:

قف مع نفسك قليلاً وحاول أن تجيب على هذه الأسئلة بواقعية, من خلال شخصيتك:

س١: هل تتكلم بارتياح أكثر إلى المجموعة الصغيرة من الناس أو أمام جمهور كبير؟
س٢: هل تتكلم بارتياح أكثر تحت الضغط؟
س٣: هل تعرف في أي من مراحل التكلم الأربع أنت الآن؟
س٤: هل تعرف أقوى ثلاث مهارات اتصال لديك؟
س٥: هل يمكن أن تعدد نقاط قوتك وضعفك في الإتصال؟
س٦: هل تتحدث في أرجاء المكان عندما تتحدث بشكل غير رسمي؟
تحسين الذات الطبيعية:
وقفة للتأمل..
- فكر في متحدث تعرفه وتعرف عنه قوة التأثير والإقناع.
- فكر في متحدث آخر تعرفه وتعرف عنه قوة التأثير والإقناع.

حاول الإجابة..

١. ....
٢. ....

أخيراً, تذكر بأن الواحد منا مجموعة من المهارات, وتذكر أن تلك المهارات يمكن تعلمها وممارستها والتمكن منها.

يجيبك عن ذلك الخبراء فيقولون:

إدارة الذات,هي قدرة الفرد على توجيه مشاعره وأفكاره وإمكانياته نحو الأهداف التي يصبو إلى تحقيقها, فالذات إذن هي ما يملكه الشخص من مشاعر وأفكار وإمكانات وقدرات, وإداراتها تعني استغلال ذلك كله الإستغلال الأمثل في تحقيق الأهداف والآمال, وهذه القدرات فيها ما هو موجود فيك بالفعل, ومنها ما تحتاج أن تكتسبه بالممارسة والمران لفنون الكفاءة والفاعلية والتي منها:

- كيف تحدد أهدافك؟
- هل كلا الشخصين نسخة من الآخر؟ أم أنهما مختلفين؟

إذاً نحن نختلف عن بعضنا البعض, كل منا له نقاط قوته ونقاط ضعفه, وبالرغم من أن هذا المفهوم بسيط إلا أنه يحمل تعقيداً عندما نضع في الإعتبار آلاف المعطيات في عملية اتصالنا الشخصي. إن لدينا الكثير من الإمكانات والقوى الطبيعية التي يمكن الإعتماد عليها, ولدينا مجالات نستطيع أن نحولها إلى قوة.

الشخصية الطبيعية: احتفاظك الدائم والتواصل بذاتك الطبيعية هو في حد ذاته مهارة توازي المهارات الثمان السابقة, وبالرغم من كون هذه المهارة أقــرب إلـــى كونها موقف أو اتجاه إلا أنها تمكنك من الآتي:

١. التعرف على مجالات القوة والضعف في شخصيتك.
٢. تحويل نقاط الضعف إلى نقاط قوة.

نشاط:

- خلال استعراضنا لمهارات الإتصال الشخصي ذكرنا تسع مهارات, اذكــر ثمان منها.
- سجل أضعف ثلاث مهارات لديك مبتدئاً بالأضعف.
- كيف تنظم وقتك؟
- كيف تسيطر على ذاتك؟
- كيف تكتسب الثقة بنفسك؟
- كيف تقتن فن التركيز؟
- كيف تفكر بطريقة صحيحة؟
- كيف تتخذ قراراتك؟
- كيف تقوي ذاكرتك؟
- كيف تحافظ على صحتك؟
- كيف تكسب الآخرين وتقيم معهم علاقات ناجحة؟
- كيف تفهم الشخصيات؟
- كيف تدير عملك؟
- كيف تدير اجتماعاتك؟
- كيف تتعامل مع المشكلات؟
- كيف ترفع انتاجيتك؟
- كيف تتقن فن التفاوض؟
- كيف تخطط لعملك؟
- كيف تطور عملك وتضع له رؤية مستقبلية؟

وغير ذلك من فنون إدارة الذات مما سنلتقي معه – إن شاء الله– علـــى تلــك الصفحات.

صناعة الذات قبل إدارة الذات:

وههنا تبرز مشكلة ضخمة عند كثير ممن بدءوا مراراً في السير على درب إدارة الذات, وكلما حاولوا ممارسة بعض فنونها عادوا القهقرى بعد أن لم يظفروا بنتيجة ملموسة مع نفوسهم, إنه من السهل جداً - على سبيل المثال- أن أقول لك: ((إذا أردت أن تنظم يومك فعليك في كل صباح أن تدوّن أعمالك ومهماتك في ورقة, ثم توزع أوقات يومك على تلك الواجبات, وكلما أنجزت عملاً منها فقم بإسقاطه من تلك الورقة.. الخ.

إن تحليل هذه الظاهرة لهو من الأهمية بمكان, إذ عليه تتوقف بداية الانطلاقة السليمة في سبيل الحصول على الشخصية الإدارية الفعالة, وفي تقديري أن ذلك يرجع أساساً إلى معوقات وسلبيات متأصلة في نفوسنا, أفرزتها تربية مجتمعاتنا بعدما كشفت عنها شمس الإسلام, وإلا فلو ترك الإنسان لينمو ويترعرع على فطرته لغدا شخصية سوية فعالة, قادراً على إدارة ذاته وتحقيق أهدافه, ولعل هذا بعض ما نتلمحه من إشارة نبينا ﷺ : «كل مولود يولد على الفطرة, فأبواه يهودانه أو ينصرانه أو يمجسانه».

ويؤيد علماء النفس ذلك فيقولون: «إن كل إنسان يولد وفي تكوينه بذور النبوغ والعبقرية والكفاءة والفاعلية, ويتوقف نمو هذه البذور أو موتها على نوع التربية والرعاية التي يتلقاها الإنسان من أسرته وبيئته ومجتمعه».

ونلخص مما سبق أن حل هذه المشكلة يكمن أولاً في أن نعيد تلك النفوس إلى فطرتها ونزيح عنها ركام سنين من الصياغة السلبية التي تملأ طريقها نحو الإنجاز والفاعلية بالعوائق والعراقيل, وإلا فكيف نتقن فنون إدارة الذات ونحن أصلاً نفتقر إلى تلك الذات السوية القادرة على تشرب تلك الفنون, ولهذا فلا بد أولاً من أن نرفع هذا الشعار «صياغة الذات قبل إدارة الذات».

بعض التنبيهات

سبع خُضر وأخر يابسات:

ولقد توصل أهل الإختصاص إلى عادات سبع تمثل المبادئ الأساسية للنجاح والفاعلية, إذا استطاع الفرد أن يكتسبها فإنه يخلع بإزائها من نفسه سبع عادات سلبية تمثل في مجموعها المعوقات الأساسية التي تعيق سيره في طريق الحصول على الشخصية الفعالة القادرة على إدارة ذاتها وتحقيق أهدافها.

منظومة النجاح والفاعلية	منظومة الفشل والسلبية
١. كن إيجابيا وخذ بزمام المبادرة.	١. كن سلبيا متواكلا عديم الشعور بالمسؤولية.
٢. ابدأ وأهدافك واضحة لك.	٢. قم بأعمال كثيرة لا تدري لها هدفاً.
٣. رتب أولوياتك وقدم الأهم فالمهم.	٣. كن فوضوياً واعمل ما تشاء وقتما يحلو لك.
٤. فكر في المنفعة المشتركة لجميع الأطراف.	٤. كن أنانياً يهمه أن يكسب ولو خسر الآخرون.
٥. حاول أن تفهم الآخرين قبل أن تتحدث إليهم.	٥. لا يهم أن تفهمهم ببل المهم أن يسمعوك.
٦. اعمل للمجموع وتعاون مع الآخرين.	٦. اعمل لنفسك لا مع الآخرين.
٧. جدد قدرتك باستمرار.	٧. ارضَ بواقعك ولا تحاول أبداً أن ترتقي بنفسك.

هم وأنا ونحن:

تقوم هذه العادات السبع على تصور واضح للشخصية الفعالة, يتمشى تماماً مع روح الفطرة وجوهر الشريعة, فالشخصية الناجحة هي التي قطعت مراحل النضج الثلاثة والتي تبدأ من مرحلة الإعتماد على الآخرين ثم مرحلة القدرة على الإستقلال الذاتي والإعتماد على النفس, ثم نصل إلى قمة النضج وهي مرحلة التعاون والتكامل مع الآخرين, ولنضرب هذا المثال ليوضح ذاك المقال:

تأمل معنا واقع شباب الصحوة ممن يوصفون بأنهم أرباب الإلتزام, كيف يتصرفون حيال قضية العمل لهذا الدين؟

كثير منهم لا يحمل القضية ويظن أن الدعوة أو حتى بناء نفسه وترتيبها هي مسؤولية غيره ممن كان من الدعاة والعلماء, وهذا هو العاجز الذي اتبع نفسه هواه وتمنى على الله الأماني, ومازال يعيش أسير مرحلة «هم».

وصنف ثانٍ قطع أولى مراحل النضج, وأدرك أن ﴿كُلُّ نَفْسٍ بِمَا كَسَبَتْ رَهِينَةٌ﴾ [المدثر:٣٨], ﴿وَلَا تَزِرُ وَازِرَةٌ وِزْرَ أُخْرَى﴾ [الأنعام:١٦٤] وأنه يمكنه أن يقوم بنفسه بدور يعتمد فيه على ذاته في نصرة هذا الدين, ولكنه ما زال في دائرة «أنا» ولم يصل بعد إلى ما وصل إليه الصنف الثالث ممن اعتمدوا على ذواتهم وقدراتهم في واجب الدعوة, ولكنهم أدركوا مع ذلك أن هناك أعمالاً يتطلبها الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر لا يتم إلا من خلال عمل جماعي قوامه التعاون والتعاضد والتكامل, فاكتمل نضجهم لمّا امتثلوا ﴿ وَتَعَاوَنُوا عَلَى البِرِّ وَالتَّقْوَى وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الإِثْمِ وَالعُدْوَانِ ﴾ [المائدة: من الآية٢] ووصلوا سالمين إلى نهاية رحلة النضج بعد أن استقروا في مرحلة «نحن».

ما لا يُدرك كله لا يُترك جُله:

وهذه العادات أخي الكريم لا يؤخذ منها على حدة, بل هي منظومة متكاملة تتفاعل مع بعضها البعض لتضبط عجلات قطار ذاتك على قضبان الكفاءة والفاعلية, وترتقي بك عبر مراحل النضج الثلاثة, فالعادات الثلاثة الأولى تصنع منك شخصية قادرة على الإستقلال الذاتي والإعتماد على النفس من «هم» إلى «أنا», والعادات الثلاثة التالية تجعل منك شخصاً قادراً على التعاون والتعاضد مع الآخرين من «أنا» إلى «نحن», ثم العادة السابعة وهي الشحذ المستمر للقدرات الذاتية تمثل الإطار العام الذي يجمعه كل العادات السابقة, فكلما زادت قدراتك الذهنية والبدنية والروحية والإجتماعية كلما وصلت إلى مستوى أعلم وأرفع في ممارستك لبقية العادات السبع, لذلك أيها الحبيب اعلم أن أي خلل في تحصيل أحد أركان هذه المنظومة السباعية سوف يؤثر بالضرورة على بقية الأركان, ولعله يضعف – إلى حد بعيد– من الثمرة المرجوة منها.

نهاية البداية:

ولعلك الآن يا صاحبي قد أدركت تفاصيل رحلتنا المباركة في درب إدارة الذات, فلا بد أولاً أن نبدأ بإعادة صياغة ذواتنا وفق مبادئ الإنجاز والفاعلية ثم نرتاد بعد ذلك فنون إدارة الذات لنزيد من كفاءتنا وفاعليتنا.

فإن صح منك العزم أخي الكريم على السير برفقتنا, فدونك الميدان, أثر نقعه, وتوسط جمعه, واعلم أن ثمن السيادة هجر الوسادة, وأن منازل الكرام لا تنبغي لأهل المنام, واتبع سيرة سيد أولي العزم من الرسل لمّا تحمّل الأمانة فدُعي إلى الراحة فقابلها بشعار: «مضى عهد النوم يا خديجة» واسمع لتلك الفائدة من فوائد ابن القيّم, ينبيك فيها أنه «وإنما يُقطع السفر ويصل المسافر بلزوم الجادة وسير الليل, فإذا حاد المسافر عن الطريق ونام الليل كله فمتى يصل إلى مقصده؟!».

أسس الحوار:

يُبنى الحوار على (٣) قواعد:

١.مادة الحوار. ٢. صفات المحاور. ٣. المنصت (الطرف الآخر).

أولاً: مادة الحوار

- أن تكون مادة الحوار معلومة الهدف واضحة الملامح.
- تحليل الموضوع إلى:
  مقدمة منطقية (ما الذي تريد أن تطرحه؟).
  نتيجة (ما هي النتيجة التي ستصل إليها؟).
- أن لا تكون فيما يُغضب الله تعالى, مثل الغيبة والنميمة والحث على الفساد.
- أن يكون الحوار بلغة مفهومة بين الطرفين.
- أن تكون المادة في الموضوع المناسب والوقت المناسب.
- أن يأخذ الحوار المدة التي يستحقها فلا يزيد ولا ينقص.

ثانياً: صفات المحاور الناجح

- أخلص نيتك لله, أي إخلاص الحوار لله ابتغاء مرضاته وطلباً لثوابه.
- لا تستطرد, لا تشعّب موضوع المناقشة فإنه مضيعة للوقت ومباعدة للقلوب.
- كن حنوناً, لأن كسب القلوب أهم من كسب الموقف.
- جامل ولكن بصدق, جامل الناس تَحُز رِق الجميع, ورُبّ قيد من جميل وصنيع.
- ربط آخر الحديث بأوله.

ثالثاً: صفات المستمع (المنصت)

- جهّز نفسك لعملية الإنصات ولا تشغل نفسك بما يبدد انتباهك لكلام الطرف الآخر.
- لا تقاطع المحاور واعطه فرصة كافية للتعبير.
- حاول أن تفهم كل ما يقوله محدثك، واستفسر عن كل ما تفهمه ولكن في الأوقات المناسبة.
- لا تجعل مشاعرك تؤثر في آرائك.
- اصغ بهدف الفهم والاستيعاب، وليس بهدف المناقضة والرد.
- لا تصدر أحكاماً مبكرة بينك وبين نفسك.
- كن منشرح الصدر عند الإستماع.

كلمة أخيرة: بمقدار إجادتنا لفنون الحوار والإقناع يكون نجاحنا وتميزنا في علاقاتنا واتصالنا مع الآخرين.

الوصايا العشر في الحوار

جلستُ يوماً إلى شخص عرفت، كان هاوياً للنقاش محباً للجدال، وما أكثر ما كان يتكلم وما أقل ما كان يصمت، لم يدع جدالاً يهمه إلا ودخله، ولا رأياً يخنقه إلا وباح به، كسب في ذلك ما كسب وخسر في ذلك ما خسر.

وفي إحدى لحظات الهدوء القليلة سألته: يا سيدي، يا من صناعته الكلام، علّمني الكلام وفن الحوار. إلتفت إليّ بتثاقل وتمتم بكلمات حفظتها من فوري عن ظهر قلب، وهاأنذا أنقلها إليكم بقليل من التبديل وبأقل ما يكون من التّحريف...

قال لي: يا بني، إن عزمت على الكلام فانظرِ من تكلم، إن كلّمت سفيهاً فأنت مثله، وإن جادلت وضيعا فهو لك ند، فاختر لنفسك في جدالك من تحب أن تكون أنت وهو سواء.

يا بني، إني لن أحاور من أثق في جهله فحتى وإن كان عالماً بما سأناقشه فيه فلن يتمكن من إقناعي أو إخراجي عن خطأي في ما إذا كنت خاطئ، ولأني من البداية أعلم أني لن آخذ عنه فهو على زعمي، لا يعلم.

حين أحاور فإني لن أحاور شخصاً في مزاج غير جيد مثلما لن أحاور شخصاً حين يكون مزاجي كذلك، ومن البديهي أيضاً أني لن أختار غير الوقت والمكان المناسبين للحوار. هل قلت أني لن أختار الموضوع المناسب أيضاً؟ لابد من دقة الإختيار إن كنت أريد الخروج بشيء من هذا الحوار.

لن أحاور من أعلم عنه يقيناً فساد الرأي والفكر، فإنه إن لم يفسدني بفساده فهو على أقل تقدير لا يريد لي الفائدة، فإن كنت أملك الكثير من الوقت والجهد والأعصاب، وأردت إنفاق كل ذلك جدال لا فائدة منه، فلا أسهل من اختيار أحدهم، لأبدأ معه النقاش.

يقول أحد مفكري الغرب «ديل كاربنج»: أفضل وسيلة لتكسب جدلاً ما، أن لا تشترك فيه.

ماذا إن قررت الإشتراك في حوار ما؟

سأضع نفسي دائماً موضع من أناقشه، وسأعرض كل ما أريد قوله أولاً، ولأسألها: إن قيل لي مثل هذا ترى ما هو الرد المناسب؟ وعليه فلن أضع في نقاشي من الكلمات والعبارات ما أكره أن يوجه لي، كما أني لن اتجه بالحوار على منحنى لا أحب أن أؤخذ إليه.

إن كان النقاش يدور حول مسألة عقائدية فينبغي أن أكون في أشد حالات الحذر. فلا شيء يحول الإنسان من الوداعة إلى حالة الإفتراس أكثر من اللغو في العقائد. وإن خرج محدثي عن طوره فعليّ أن ألتمس له العذر. فقد علمت منذ البداية حساسية ما أناقش فيه.

وكما عليّ الحذر في الخوض في العقائد عليّ أيضاً الحذر المشابه حين أخوض في مثل أعلى. تستطيع أن تمازح شخصاً فتسبه, وقد يتقبل منك ذلك ولكن جرّب أن تمزح بأحد من والديه وانظر النتيجة.. فإن عزمت الحوار اياك والمساس بالمثل العليا. يمكنك الإلتفات حولها إن استطعت ولكن لا تحاول الإقتراب أكثر من ذلك إن أردت أن تكسب من محدثك أعصاباً هادئة في النقاش.

وليس فساد معتقد محدثك بكافي ليخرجك ذلك عن اللين في الخطاب. فبرغم أن عقائد العرب في الجاهلية كانت من أفسد العقائد حتى ليرسل الله نبياً ليصححها. فإننا نجد هذا النبي ﷺ يتبع أسلوب اللطف واللين في دعوته. بل ويأمره الله تعالى بالدعوة بالحكمة والموعظة الحسنة كتأكيد لنا على ما ينبغي علينا اتباعه.

قد يصل الحوار إلى نقطة ينفجر عندها أحد المتحاورين لأي سبب. منطقي كان أو غير منطقي. كيف أتصرف؟ هل أرد؟! قيل قديماً أن الكلمة تولد عقيماً. فإن أنت رددتها لقحتها.. إن أردت أن تستمتع بشجار حاد وكان بك القدرة على تحمّل أي إصابات محتملة. فليس مطلوب منك إلا الرد على الإساءة بمثلها وسيتكفل محاورك بالباقي.

لن أفكر أن أنتصر في جدال ما لمجرد الانتصار. فتفوقك على محاورك بالضربة القاضية لا يعني بالضرورة أنك المحق. ألم يقال أن أحمق واحد يسأل سؤالاً قد يعجز عشرة من العلماء عن إجابته؟ ومن ذا يكسب عشرة من المجادلين في كلمة واحدة إن لم يكن ....

حين أدخل حوار سأضع تصوراتي ومفاهيمي وقناعاتي الخاصة على المحك. وسأقابلها بما يُعرض علي. ولكني قبلاً لن أفعل ذلك قبل أن أسلحها بمبادئي وعقيدتي وتفكيري أيضاً. ولأدخل النقاش. فإن عرضت عليّ مفاهيم جديدة أو تصورات من الطرف الآخر واستطاعت أن تعبر من حاجز أسلحتي فلماذا لا آخذ بها. فهي حتماً الأصوب. على الأقل في مقابل ما كنت أعتقده والذي لم يصمد أمامها. كما أريد من الآخر أن يتقبل رأيي عليّ أن أهيئ نفسي لتقبّل رأيه إن بدا لي الأصوب.

أريد أن أخرج بحوار هادف، فلن ألتف حول محدثي ولن أشعّب حواري، ولن أنتقل من نقطة ما إلى التي تليها قبل أن أكون واثقاً من أني لست بحاجة إلى العودة إليها مجدداً. أما إن شعرت بهزيمتي في حوار ما وأردت الإفلات من الموقف فليس أسهل من تشعيب الموضوع وطرح نقاط هامشية للبعد عن هدف الحوار الأصلي، ولكن للأسف لم يعد هناك من لا يحفظ هذه الخدعة عن ظهر قلب. إذا لنتفق. إنك إذا شعبت الحوار فهذا يعني أنك تقول للاخرين أنا لا أجد ما أقول. هل تحب أن يظن بك قول هذا؟

لا يعني أني اشتركت في نقاش مع شخص ما أنه مسموح لي بتجاوز حدودي مع هذا الشخص، فحين أكلم والدي سيختلف ذلك عن كلامي مع أخي، وسيختلف حين أتحدث مع ابني وإن كنا نتناقش في ذات الموضوع. فمهما كان الداعي لن أفقد أعصابي حين أحدث شخصاً له مكانته ولو كان مخطئاً. وسأعمل دائماً على انتقاء كلماتي بعناية حين أخاطبه. فمهما حدث سيظل للكبير احترامه. سواء كان كبيراً بسنه أو بعلمه أو بمركزه. وكما للكبير احترامه فللمجلس الذي يجمعني بهذا الكبير هو الآخر احترامه. فما سأقوله أمام أناس عاديين ليس بالضرورة أن يكون هو ذاته ما أقوله في حضرة شخص له مكانته. وأياً كان فاحترامك لغيرك هو احترامك لنفسك.

لن أقول لشخص ما علانية أمر يسيئه حتى لو اعتدت أن أكلمه كذلك سراً. قد تقبل مني أمراً بيني وبينك ولكن هذا لا يقتضي أن تتقبله مني أمام الناس. إن أردت أن أكون مقبولاً على كل وجه علي أن أفرق بين ما أعد أمام الجمع وما هو خاص بالخاص.

بديهي أني لن أقاطع غيري حين يتحدث وأني لن أفرض رأيي عليه أيضاً. وكما أني لن أدخل بين اثنين يتحدثان إن لم يشركاني في حديثهما إن لم يكن على مسمع من الكل منذ البداية. فإني أيضاً لن أحدّث أحداً بغيبة عن آخر. ولن أجعل حديثي ملوثاً بسباب أو مصاباً بالخارج من الكلمات. ولن أتكلم بغير المفيد. فضلاً عن أن يكون ضاراً. ولن أشجع غيري على ما ينبغي لي تركه. ولن أحيي مجلساً بحضوري وأنا أعلم أنه للهو أو لخوض في باطل. سأنفضّ عنه وأحث غيري على ذلك. ولن أسب أحداً أو أكذّبه. ولن أتكلم إن كنت اعلم أن لا أحد يصغي. ولن أقول سراً ما أخشى افتضاحه علانية.

إن علمت أني لن أخرج من نقاشي أو حواري بأمر جديد عليّ. ولن أصحح لغيري مفهوم أرى أنه ينبغي له التصحيح أو لم أسعى لتثبيت فكرة لدي خشيت أنها

بحاجة إلى إيضاح، ولو لم يزدني حواري خبرة أو يلفت نظري إلى شـــاردة أو لـــم يذكرني بأمر نسيته، أو يبصرني بشيء أظنني بحاجة إليه، ولن أديم به وداً أو أصل به رحماً، فلا حاجة لي بهذا الحوار.

فإن كنت في مجلس، فقبل أن أقوم منه سأتذكر أن أردد كفارته..

«سبحانك اللهم وبحمدك أشهد أن لا إله إلا أنت أستغفرك وأتوب إليك».

فن الحوار
من خلال مشكلة عملية

يعتبر الحوار من الأمور التي نمارسها باستمرار, لذا فإتقان هذا الفن أمر مهم جداً, فأسلوب الحوار والكلام يدل على شخصية وسلوك وأخلاق المتحدث.

من خلال هذا الفصل سنرى كيف يمكننا تطوير مهارتنا بهذا الفن, وذلك من خلال طرح مشكلة عملية, تحتاج لأن يتحاور فيها الأطراف فيما بينهم لتفادي المشكلة والأسباب مستقبلاً. ومن ثم سنطرح الحوار الذي نراه مناسباً لحل المشكلة, ونحلله, وندلل على أهميته من سيرة نبينا الكريم محمد عليه أفضل الصلاة والتسليم.

أحضر قلماً وورقة, وحاول الإجابة على السؤال في آخر الموقف التالي..

الموقف:

يعمل أحد المصانع بنظام الورديات, حيث توجد به ورديتا عمل (صباحية ومسائية). يدير الوردية الأولى شاب ذكي ومؤهل, أما الوردية الثانية فيديرها موظف تجاوز الخمسين عاماً, قضى عمره في المصنع, فأصبح ذات خبرة كبيرة في الآلات وطريقة عملها.

وذات يوم خطرت ببال الموظف الشاب فكرة جديدة لتطوير عمل الآلات وزيادة إنتاجيتها, لكن تنفيذها يحوي بعض المخاطر على سلامة الآلات, فعرض الفكرة على المدير وناقشه بها, فوافق المدير عليها.

أسرع الموظف بتنفيذ الفكرة, وبالفعل زادت سرعة الإنتاج. وعند اقتراب موعد انتهاء ورديته, اضطر الشاب للخروج مبكراً من العمل لارتباطه بموعد مهم, فكتب التعديلات التي أحدثها في ورقة ووضعها على طاولة الموظف صاحب الخبرة الذي يدير الوردية الثانية, ولم يستطع انتظاره حتى يحضر, فانصرف.

وعندما حضر الموظف الآخر إلى المصنع تفاجأ بطريقة عمل الآلات, ففزع من التغييرات وخشي على الآلات, فأغلقها في الحال دون أن ينتبه للورقة التي على مكتبه, مما أدى إلى خسارة كبيرة بسبب توقف الإنتاج.

المطلوب:

افترض أنك مدير لهذا المصنع, كيف ستحاور موظفيك بحيث لا تقلل من حرصهم على تطوير المصنع, وفي الوقت نفسه تنبههم للخطأ بحيث أن لا تحبط الموظفين لأنهم كانوا حريصين على مصلحة المصنع, فيجب أن لا تخسرهم. وأن

تخرجوا بحلول للمشكلة, وتتفادوها في المستقبل وتوجد الحلول لهذا الخطأ كي لا يتكرر, فما حدث سبب خسارة كبيرة للمصنع, لكن بالطبع خسارة موظفين أكفاء كهؤلاء تعتبر خسارة كبيرة أيضاً.

حاول كتابة الحوار الذي سيجريه المدير مع موظفيه.

الآن سأضع الحوار الذي أراه مناسباً لحل المشكلة, وثم سأقوم بتحليل الحوار, قارن حوارك بالحوار المعروض, وحاول تحليل حوارك لمعرفة مواطن الضعف لتطويرها.

قبل أن نبدأ في الحوار, علينا أن نتوقع أن كلا الموظفين (الشاب والكبير في السن) يتوقعون لوم المدير لهم, أو حتى معاقبتهم على ما قاموا به, لذلك فهم مستعدون للدفاع عن أنفسهم في حالة توجيه أي لوم أو عتاب, فما قاموا به لم يكن إلا لمصلحة المصنع – من وجهة نظرهم-.

ولنعرض حوار المدير مع كل منهما على حدا:

يطلب المدير الموظف الشاب – واسمه عبد الله- في البداية للإجتماع به, فيدخل الموظف إلى مكتب المدير بثقة, ولكنه مستعد للدفاع عن نفسه في حال توجيه إي اتهام له. يرحب فيه المدير بابتسامة, ويبدأ بمحاورته:

المدير: مرحبا عبد الله, تفضل بالجلوس, كيف حالك؟ أتمنى أن أمورك جميعها على ما يرام.

يجلس عبد الله (الموظف الشاب) ويكتف يديه, وينظر إلى المدير مستعداً للدفاع عن نفسه.

المدير: عبد الله, أنت من الموظفين الذين يفخر المصنع بجودهم فيه, وكفاءتك في العمل ممتازة, وحماسك جيد, وهذا كله أثر على تطور سير المصنع, وخصوصاً فكرة تعديل طريقة تشغيل الأجهزة لمضاعفة الإنتاج التي طرحتها البارحة.

بالطبع سيؤثر هذا الكلام إيجابياً على نفسية عبد الله, فتهدأ نفسه ويبدأ تركيزه في التفكير في الدفاع عن نفسه يقل, ويزداد تفكيره في كيفية توضيح أفكاره بخصوص تطوير العمل.

عبد الله: نعم نعم, هذه الفكرة ستضاعف الإنتاج ٦٠%, وسنغطي أسواق.. (تحمس الشاب لفكرته كثيراً واسترسل في شرحها والدعاية لها).

بعد أن أنهى عبد الله شرحه فاتحه المدير في المشكلة التي حدثت..

المدير: أنت على علمٍ بالطبع بما حدث البارحة من إيقاف للمصنع ممـا أدى إلى خسارة في الإنتاج, ولكنا إن شاء الله سنعوضها بفكرتك, ولكني أود أن أسـتمع لرأيك في سبب حدوث هذه المشكلة؟

يفكر عبد الله للحظات, لم يتوقع أن يوجه إليه هذا السؤال, وكل الـذي كـان يفكر به كيف سيدافع عن موقفه!!

عبد الله: الفكرة ممتازة, لكني أعتقد أننا يجب أن نخطط لطريقة تنفيذها أكثـر, فعندما نفذتها تركت ورقة للموظف الآخر ليكون لديه علم لما أجريته من تعـديلات, فلقد كنت مضطراً للخروج مبكراً من العمل, ولكنه للأسف لم يرها, بل رأى الآلات تعمل بشكل مغايرٍ عما تعود عليه, فذهل واعتقد أن خللاً ما ألمّ بها, فأطفأها.

المدير: إذاً المشكلة ليست بسبب الفكرة, وإنما بسبب أمر آخر, ما هو برأيك؟

عبد الله: نعم, المشكلة كانت في طريقة التعامل بيننا كموظفين, فكان علـي أن أتأكد من أن الورقة ستصل إلى الموظف الآخر, فالأمر ليس بسيطاً, وكـان علـى الموظف الآخر أيضاً استشارتك قبل إطفاء الأجهزة, وعدم الإنفعال.

المدير: إذاً ماذا تقترح لحل المشكلة؟

الموظف يرد وقد نسيَ الدفاع عن نفسه وخوفه من الإتهام: مـن الأفضـل أن نحسن وسيلة الإتصال بين الموظفين, حتى يسهل علينا التشاور في شؤون المصـنع, وأيضاً علينا اتباع نظام محدد في تطبيق الأفكار, وذلك بإخبار الجميـع عنهـا, وأن وأن وأن (يستمر عبد الله في سرد الحلول).

وانتهى الحوار بينهما بوعد من المدير بجمع الموظف الشاب مـع الموظـف الآخر لتطبيق هذه الحلول, فخرج الموظف الشاب بحماسه المعهـود, وهـو يفكـر بوسائل جديدة من الممكن أن تزيد إنتاجية المصنع وتطوّر عمله.

سأعود للتعليق على هذا الحوار بعد الانتهاء من الحوار الآخر بـين المـدير والموظف ذو الخبرة.

يدعو المدير الموظف الكبير في السن – أبو عبد الرحمن–, فيدخل الموظـف أبو عبد الرحمن على المدير متوتراً, يفكر بما يمكن أن يقوله للمدير.

المدير: أهلاً أبو عبد الرحمن, تفضل بالجلوس, كيف حالك؟ هل أطلـب لـك شيئاً تشربه؟

أبو عبد الرحمن: لا شكراً.

المدير: لا يمكن يجب أن تشرب شيئاً.

ويطلب له فنجان قهوة, فيشربها أبو عبد الرحمن.